

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN MURID DI SMA NEGERI 1 BALONG**

SKRIPSI



Oleh:

DELLA ANANDA PUTRI PERTIWI
NIM. 206220033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UIN KIAI AGENG MUHAMMAD BESARI PONOROGO
2026**

ABSTRAK

Pertiwi, Della Ananda Putri, 2026. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Murid di SMA Negeri 1 Balong*. **Skripsi**, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo. Pembimbing: Abdul Kholiq, MBA.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Kepuasan Murid.

Kepuasan murid merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan pendidikan di sekolah. Namun, kenyataannya masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan kebutuhan dan harapan murid belum terpenuhi secara optimal. Kepuasan murid terhadap layanan pendidikan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan sekolah. Hal ini terlihat dari fenomena adanya permasalahan pelayanan administrasi akademik, seperti keterlambatan informasi, ketidakkonsistenan pelayanan, dan ketidakhadiran pegawai pada jam layanan yang menyebabkan kebutuhan murid tidak dapat dilayani secara optimal.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan murid. 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid. 3) untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh murid SMA Negeri 1 Balong yang berjumlah 146 murid. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan bantuan software IBM SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan murid dengan nilai t hitung sebesar 4,573 dan nilai signifikansi 0,000. Selanjutnya, kualitas layanan administrasi akademik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan murid dengan nilai t hitung sebesar 4,405 dan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan murid dengan nilai F hitung sebesar 33,078 lebih dari 3,06 dan signifikansi 0,000. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,316 menunjukkan bahwa 31,6% kepuasan murid dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik, sedangkan sisanya sebesar 68,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan murid. Semakin baik kompetensi pegawai dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan murid terhadap layanan pendidikan di sekolah.

ABSTRACT

Pertiwi, Della Ananda Putri, 2026. The Influence of Employee Competence and Academic Administration Service Quality on Student Satisfaction at SMA Negeri 1 Balong. *Thesis*, Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo. Advisor: Abdul Kholiq, MBA.

Keywords: Employee Competence, Academic Administration Service Quality, Student Satisfaction.

Student satisfaction is one of the important indicators in assessing the success of educational services in schools. However, various obstacles are still found that prevent students' needs and expectations from being optimally fulfilled. Student satisfaction with educational services is influenced by employee competence and the quality of academic administrative services provided by the school. This is reflected in several problems related to academic administrative services, such as delays in information delivery, inconsistent services, and employee absenteeism during service hours, which hinder students from obtaining services effectively.

This study aims to: (1) determine the effect of employee competence on student satisfaction; (2) determine the effect of academic administrative service quality on student satisfaction; and (3) determine the simultaneous effect of employee competence and academic administrative service quality on student satisfaction.

This study employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all 146 students of SMA Negeri 1 Balong. The sample was selected using proportional stratified random sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using simple linear regression and multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS software.

The results showed that employee competence partially had a positive and significant effect on student satisfaction, with a t-value of 4.573 and a significance value of 0.000. Furthermore, the quality of academic administrative services also had a positive and significant effect on student satisfaction, with a t-value of 4.405 and a significance value of 0.000. Simultaneously, employee competence and academic administrative service quality had a significant effect on student satisfaction, with an F-value of 33.078, which exceeded the critical value of 3.06, and a significance value of 0.000. In addition, the coefficient of determination (R^2) was 0.316, indicating that 31.6% of student satisfaction was influenced by employee competence and the quality of academic administrative services, while the remaining 68.4% was influenced by other factors outside the scope of this study. Therefore, employee competence and academic administrative service quality have a positive and significant effect on student satisfaction. The better the employee competence and service quality provided, the higher the level of student satisfaction with educational services in the school.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Della Ananda Putri Pertiwi
NIM : 206220033
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Murid di SMA Negeri 1 Balong

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah

Ponorogo, 4 Mei 2026

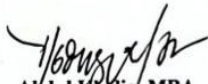
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

UIN Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo

Pembimbing


Abdul Kholiq, MBA.

NIP. 198506162020121009



Afriyati, M.Pd.
NIP. 198703162020122010



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN KIAI AGENG MUHAMMAD BESARI PONOROGO**

PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi:

Nama : Della Ananda Putri Pertiwi
NIM : 206220033
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Murid di SMA Negeri 1 Balong

telah dipertahankan pada sidang munaqosah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 25 Mei 2026

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 2 Juni 2026

Ponorogo, 2 Juni 2026

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Universitas Islam Negeri

Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo



Prof. Dr. Mukhibat, M.Ag.

NIDN 311062006041017

Tim Penguji

Ketua Penguji : Dr. Muhammad Ghafar, M.Pd.I
Penguji 1 : Dr. Nur Rohmi Sonia, M.Pd.I
Penguji 2 : Abdul Kholiq, MBA.

III

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Ananda Putri Pertiwi
NIM : 206220033
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan
Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Murid
di SMA Negeri 1 Balong

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan UIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 8 Juni 2026

Penulis,



Della Ananda Putri P

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Della Ananda Putri Pertiwi
NIM : 206220033
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Murid di SMA Negeri 1 Balong

Dengan ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 4 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



Della Ananda Putri Pertiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING DAN KETUA JURUSAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan	12

BAB II	KAJIAN PUSTAKA.....	13
	A. Kajian Teori.....	13
	a. Kepuasan	13
	b. Kompetensi Pegawai	18
	c. Kualitas Layanan Administrasi Akademik.....	22
	B. Telaah Penelitian Terdahulu.....	30
	C. Kerangka Pikir.....	34
	D. Hipotesis Penelitian	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
	D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
	E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	46
	F. Validitas dan Reabilitas.....	49
	G. Teknik Analisis Data	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
	A. Gambaran Umum Latar Penelitian.....	63
	B. Deskripsi Hasil Penelitian	71
	C. Analisis Data dan Uji Hipotesis	83
	D. Pembahasan	94
BAB V	PENUTUP.....	102
	A. Simpulan.....	102
	B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	110



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan suatu sarana strategis dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul, berkarakter, dan berdaya saing. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, tertera bahwa, pendidikan nasional memiliki fungsi dalam mengembangkan kemampuan dan membentuk sifat serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut menegaskan bahwa, pendidikan tidak hanya menekankan pada aspek kognitif saja, akan tetapi juga terkait dengan pembinaan karakter dan layanan pendidikan yang berkualitas. Kualitas layanan pendidikan yang baik akan mendorong terciptanya rasa nyaman dan terpenuhinya harapan murid, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka dalam menerima pendidikan di sekolah.¹

Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di SMAN 1 Balong Ponorogo, menunjukkan bahwa, sebagian murid masih menghadapi beberapa kendala dalam layanan administrasi akademik yang diberikan oleh sekolah, seperti keterlambatan informasi, dan ketidakkonsistenan pegawai dalam melakukan pelayanan. Sedangkan, kendala yang dihadapi oleh tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan adalah keterbatasan sumber daya

¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta: Sekretariat Negeri RI, 2023).

manusia serta belum optimalnya kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas pengelolaan administrasi. Kondisi tersebut berdampak pada pelaksanaan pelayanan administrasi yang belum berjalan secara maksimal, seperti keterlambatan penyelesaian layanan, serta rendahnya efektivitas kerja. Selain itu, ketidakhadiran pegawai pada jam pelayanan dan kurangnya kesiapan pegawai dalam menjaga lobi pelayanan menyebabkan murid mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan administrasi akademik. Kondisi tersebut mengakibatkan keterlambatan pelayanan, meningkatnya waktu tunggu, serta menurunkan kepuasan murid terhadap kualitas layanan yang diberikan sekolah.²

Hasil observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan beberapa murid SMAN 1 Balong Ponorogo. Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa kepuasan murid terhadap layanan administrasi akademik belum sepenuhnya optimal. Beberapa murid mengungkapkan bahwa proses pelayanan administrasi terkadang memerlukan waktu yang cukup lama, terutama pada saat banyak murid mengurus keperluan administrasi secara bersamaan. Selain itu, informasi mengenai persyaratan dan prosedur administrasi dinilai masih kurang jelas sehingga menyebabkan murid harus melengkapi berkas secara berulang. Murid juga menyampaikan adanya ketidakjelasan terkait rincian pembayaran serta mekanisme pembayaran yang dapat dilakukan melalui bagian administrasi maupun wali kelas, yang berpotensi menimbulkan kekeliruan dalam pencatatan administrasi. Meskipun demikian, sebagian murid menilai bahwa pegawai administrasi telah

² Hasil Observasi di SMA Negeri 1 Balong (Ponorogo, 2025)

menunjukkan sikap yang ramah, membantu, dan cukup cekatan dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, beberapa murid mengaku belum merasa puas sepenuhnya karena masih terdapat kendala pada aspek kecepatan pelayanan, komunikasi, dan pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan murid serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan sekolah.³

Menurut Lupiyoadi kepuasan terbentuk melalui faktor internal dan eksternal, yaitu faktor internal meliputi emosi, persepsi, dan harapan murid. Sedangkan, faktor eksternal meliputi kompetensi pegawai dan kualitas layanan. Kompetensi merupakan karakteristik mendasar yang dimiliki individu yang tercermin dalam pola berpikir, sikap, dan perilaku, serta kemampuan dalam mengambil keputusan yang dapat ditunjukkan secara konsisten dalam jangka waktu tertentu.⁴ Selain itu, kompetensi juga merupakan suatu pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik personal yang membentuk kemampuan individu dalam menjalankan tugas pekerjaan secara optimal untuk mencapai kualitas kerja yang diharapkan. Jadi, kompetensi adalah integritas dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan dikuasai oleh individu agar dapat melaksanakan tugasnya secara profesional.⁵

Kepuasan murid merupakan sebuah indikator penting dalam keberhasilan manajemen pendidikan. Kepuasan murid dalam pendidikan

³ Hasil Wawancara Siswa di SMA Negeri 1 Balong (Ponorogo, 2026)

⁴ Didi Pianda, *Kinerja Guru* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 33.

⁵ Abdul Syukur, *Transformasi Pendidikan Dengan Guru Yang Memiliki Kompetensi Dan Ketaatan Yang Terpuji* (Indramayu: CV Adanu Abimata, 2024), 19–20.

dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, baik guru maupun tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas akademik. Kompetensi pegawai meliputi kompetensi teknis, manajerial, serta interpersonal, yang mana dibutuhkan dalam melaksanakan tugas-tugas administratif dan akademik secara profesional. Pegawai yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya akan lebih sigap dalam memberikan pelayanan administratif, cepat menanggapi kebutuhan murid, dan mampu menggunakan teknologi informasi pendidikan.⁶ Kompetensi guru menjadi faktor penentu keberhasilan kegiatan belajar mengajar karena meliputi aspek sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan bidang keahlian. Dalam kegiatan pembelajaran, guru tidak hanya berperan menyampaikan materi, tetapi juga membentuk sikap dan karakter murid agar mampu menghadapi tantangan global. Sementara itu, tenaga kependidikan berperan dalam memberikan layanan akademik berkaitan dengan administrasi secara ramah, cepat, dan tepat sesuai kebutuhan murid.⁷ Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memberikan dampak dalam meningkatnya kepuasan murid.

Kompetensi pegawai merupakan ciri dasar seseorang yang memungkinkan seorang pegawai dapat memberikan kinerja yang maksimal dalam pekerjaannya. Menurut Sutrisno dan Zuhri yang dikutip oleh Nelis Elfiana dan Epsilandri Septyarini menyatakan bahwa kompetensi pegawai merupakan suatu kemampuan yang didasarkan pada keterampilan dan

⁶ Engga Mardiana Safa'ah, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan* (SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019), 3.

⁷ Handono et al., "Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Otentik, Kompetensi Guru, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Pendidikan," *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 10, no. 2 (2022): 225.

pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang telah ditetapkan, sehingga individu dapat bekerja secara efektif.⁸ Dengan memiliki kompetensi tersebut, maka pegawai dapat menjalankan tanggung jawab terhadap pekerjaannya secara efektif, efisien, serta professional sesuai dengan tuntutan pekerjaannya.

Menurut Lovelock dalam Tjiptono, kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh konsumen serta kemampuan penyedia layanan dalam mengelola dan mempertahankan keunggulan tersebut guna memenuhi harapan pengguna jasa. Sementara itu, administrasi menurut The Liang Gie dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu hubungan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi dapat dimaknai sebagai nilai tambah atau keunggulan yang tercermin dari kinerja pelayanan administrasi yang diharapkan oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhan administratifnya.⁹ Setiawan, Suryoko, dan Listyorini menyatakan bahwa layanan akademik yang diberikan secara baik dan optimal akan mendorong murid untuk terus memanfaatkan layanan yang tersedia. Kotler dan Keller juga menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi akademik kunci penting dalam menciptakan kepuasan murid.¹⁰

⁸ Nelis Elfiana and Epsilandri Septyarini, "Pengaruh Kompetensi Karyawan, Sistem Pengembangan Sdm Terhadap Efektivitas Kerja Di Kantor Pegadaian Manggelewa, Dompu Nusa Tenggara Barat," *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi* 9, no. 2 (2025): 695.

⁹ Febriany Feibe Rosaline Tuerah et al., "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Embe* 3, no. 4 (2015): 424.

¹⁰ Ayuni Tri Hayanti et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik," *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 8, no. 3 (2019): 1261.

Kualitas layanan juga menjadi salah satu elemen penting yang perlu diperhatikan, karena tingkat kepuasan murid sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang mereka terima di sekolah. Sebagaimana Meilinda Putri et.al., menyatakan sekolah yang berkualitas merupakan sekolah yang mampu memberikan layanan terbaik kepada murid, baik dari aspek fasilitas, pelayanan, maupun metode pembelajaran. Ketersediaan fasilitas yang memadai sangat mendukung kegiatan belajar, karena dapat memudahkan murid dalam memahami materi yang dipelajari.¹¹

Layanan administrasi akademik yang baik harus mencakup berbagai aspek diantaranya; keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).¹² Dalam pendidikan, dimensi-dimensi tersebut dapat diartikan dalam bentuk kecepatan pelayanan administrasi, ketepatan jadwal akademik, dan sikap ramah pegawai dalam melayani murid. Sekolah yang mampu menjaga konsistensi dalam lima aspek tersebut, maka akan memperoleh kepercayaan dan loyalitas dari murid.¹³

Kepuasan murid akan tercapai apabila kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi atau sesuai dengan harapan murid. Dalam konteks layanan administrasi, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh ketersediaan tugas-tugas administratif. Keterbatasan jumlah pegawai dan kompetensi yang belum memadai dapat berdampak pada menurunnya efektifitas dan ketepatan

¹¹ Meilinda Putri et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Murid MAN Purworejo," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 10, no. 4 (2025): 3158.

¹² Yetri, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung," *Jurnal Kependidikan Islam* 8, no. 2 (2018): 189.

¹³ Hayanti et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik."

pelayanan, sehingga kualitas layanan administrasi yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pelanggan. Kondisi tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan murid terhadap layanan yang diterima.

Kompetensi pegawai yang baik akan mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada murid, sehingga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan murid terhadap layanan pendidikan di sekolah. Kepuasan murid merupakan sebuah respon emosional yang muncul ketika layanan pendidikan sudah sesuai dengan harapan dan juga kebutuhan mereka. Murid yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh sekolah, maka akan menunjukkan sikap motivasi belajar yang lebih tinggi serta memiliki citra positif terhadap sekolah yang didudukinya.¹⁴

Berdasarkan penjelasan teori di atas dapat diketahui bahwa, kompetensi pegawai maupun kualitas layanan administrasi akademik memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepuasan murid. Ketika seorang pegawai tidak memiliki kompetensi dalam mengelola layanan akademik secara optimal, maka akan berpotensi pada penurunan tingkat kepuasan murid. Oleh karena itu, kompetensi pegawai sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan oleh sekolah, baik dari segi kemampuan berkomunikasi, sikap, maupun dalam melayani kebutuhan murid.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handono, Purwanti, dan Baidi dengan judul “Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Otentik,

¹⁴ Sofiati and Sumarni, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung,” *Jurnal Indonesia Membangun* 15, no. 2 (2016): 52.

Kompetensi Guru, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Pendidikan”, mengemukakan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan layanan pendidikan yang ada di sekolah.¹⁵ Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Asnawi dan Supriyanto yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi” juga menjelaskan bahwa kualitas layanan pendidikan yang baik dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan khususnya murid.¹⁶ Dari kedua penelitian tersebut, memperkuat argumentasi bahwasannya kualitas layanan dan kompetensi pegawai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan murid.

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian hanya meneliti pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa atau murid. Sementara itu, penelitian yang mengkaji kompetensi pegawai sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan murid masih relatif terbatas dan lebih banyak difokuskan pada pengaruhnya terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Di sisi lain, masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan administrasi akademik, seperti keterlambatan informasi, ketidakkonsistenan pelayanan, dan ketidakhadiran pegawai pada jam layanan yang menyebabkan kebutuhan murid tidak dapat dilayani secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh

¹⁵ Handono et al., “Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Otentik, Kompetensi Guru, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Pendidikan.”

¹⁶ Asnawi and Supriyanto, “Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi,” *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 10, no. 2 (2022): 190–204.

kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid pada lingkungan sekolah.

Pegawai yang memiliki kemampuan profesional dan tanggap terhadap kebutuhan murid akan mampu memberikan layanan yang bermutu, efisien, dan memuaskan.¹⁷ Sebaliknya, rendahnya kompetensi pegawai dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan dan ketidakpuasan murid terhadap sistem administrasi sekolah. Hal tersebut yang menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan, untuk memperoleh bukti empiris mengenai sejauh mana pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid.¹⁸

Dengan demikian, fokus utama dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pihak sekolah dalam meningkatkan profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan akademik, sehingga tercipta lingkungan belajar yang nyaman dan efektif bagi murid. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi lembaga dalam menetapkan strategi pengembangan sumber daya manusia dan sistem pelayanan pendidikan yang berorientasi pada kepuasan murid.

¹⁷ Handono et al., “Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Otentik, Kompetensi Guru, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Pendidikan,” 266.

¹⁸ Susanti Novita Sari et al., “Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat,” *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* 9, no. 2 (2020): 57–58.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masih terdapat keterlambatan informasi dalam pelayanan administrasi akademik di sekolah.
2. Ketidakkonsistenan dan ketidakhadiran pegawai pada jam pelayanan menyebabkan layanan administrasi akademik belum berjalan secara optimal.
3. Kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi akademik masih belum optimal.
4. Kualitas layanan administrasi akademik belum sepenuhnya memenuhi harapan murid.
5. Belum diketahui pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan murid di SMA Negeri 1 Balong.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini adalah Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Murid di SMA Negeri 1 Balong. Hal ini didasarkan pada masalah yang diidentifikasi, luasnya pembahasan tentang kepuasan murid, kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan murid di SMA Negeri 1 Balong?
2. Apakah kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan murid di SMA Negeri 1 Balong?
3. Apakah kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan murid di SMA Negeri 1 Balong?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan murid.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman mengenai teori kompetensi pegawai, kualitas layanan administrasi akademik serta memberikan penjelasan yang lebih mendalam terkait penerapannya di SMA Negeri 1 Balong. Penelitian ini juga berkontribusi dalam memperluas kajian dalam bidang manajemen pendidikan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan murid di tingkat pendidikan menengah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UIN Ponorogo

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk mahasiswa dan dosen khususnya dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam. Serta dapat dikembangkan pada lingkungan perguruan tinggi.

b. Bagi Sekolah

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik agar kepuasan murid semakin optimal.

c. Bagi peneliti

- 1) Sebagai salah satu syarat penyelesaian studi sarjana S-1 jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo.
- 2) Diharapkan dapat memanfaatkan baik secara teoritis maupun praktis pada saat peneliti telah terjun ke dunia kerja.

G. Sistematika Pembahasan

Laporan kuantitatif ini akan disusun dalam tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian inti, bagian akhir. Untuk memudahkan penulisan pembahasan di dalam laporan ini juga akan dibagi menjadi lima pembahasan dimana setiap pembahasan akan mencakup sub-sub yang relevan. Berikut adalah sistematika pembahasan yang akan digunakan.

Bab I, merupakan gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran bagi keseluruhan laporan penelitian ini yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, menjelaskan tentang landasan teori mengenai variabel yang akan dibahas dalam penelitian. Dalam bab ini meliputi kajian teori dari variabel yang diangkat dalam penelitian, telaah penelitian terdahulu guna perbandingan dengan penelitian yang saat ini dilakukan, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian untuk menguji kebenaran penelitian.

Bab III, membahas metode penelitian, dalam bab ini mencakup pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, teknik dan instrument pengumpulan data, validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data.

Bab IV, memuat hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi hasil penelitian, hasil uji hipotesis, serta pembahasan iterpretasi.

Bab V, simpulan dan saran. Pada bab ini berisi kesimpulan serta saran yang di dapat dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan tercermin melalui terpenuhinya harapan dan keinginan konsumen atau pelanggan. Menurut Pakurar, kepuasan merupakan perasaan pelanggan terhadap hasil evaluasi setelah menggunakan atau memanfaatkan produk atau jasa, yang didasarkan pada perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapan sebelumnya. Kepuasan berkaitan dengan penilaian pelanggan mengenai sejauh mana barang atau jasa mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, serta memberikan tingkat pemenuhan yang memuaskan dalam proses penggunaannya.¹⁹

Menurut Rifa'i yang dikutip oleh Sudadi et.al menyatakan bahwa murid merupakan individu yang terdaftar pada jalur, jenjang, dan jenis lembaga pendidikan tertentu yang berupaya mengembangkan potensi dirinya baik dalam bidang akademik maupun nonakademik, melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh lembaga tersebut.²⁰ Dengan demikian, murid dapat mencakup siapa saja tanpa batasan usia, baik anak-anak, remaja, pemuda, dewasa, maupun orang

¹⁹ Susminingsih et al., *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perbankan Syariah* (Pekalongan: Penerbit NEM, 2024), 31.

²⁰ Sudadi et al., *Buku Ajar Manajemen Peserta Didik* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 3.

tua, asalkan memiliki keinginan untuk mengembangkan diri melalui proses pembelajaran.²¹

Menurut Sopiadin, kepuasan murid merupakan sikap dan persepsi positif yang muncul dalam diri murid, seperti perasaan senang, lega, termotivasi, dan tertarik terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh pendidik maupun tenaga kependidikan sebagai penyedia jasa, apabila layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka.²²

Kepuasan murid juga diartikan sebagai hasil penilaian peserta didik terhadap kinerja lembaga pendidikan dalam upaya memenuhi berbagai kebutuhan mereka selama mengikuti proses pendidikan di lembaga. Kepuasan murid menjadi salah satu tolak ukur dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Selain berperan penting bagi keberlangsungan lembaga pendidikan, kepuasan murid dapat memperkuat daya saing lembaga tersebut.²³ Dengan demikian, kepuasan murid menjadi indikator penting dalam menilai kualitas serta efektivitas suatu program pendidikan. Lingkungan belajar yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan murid akan menciptakan pengalaman belajar yang positif.²⁴

²¹ Irjus Indrawan et al., *Manajemen Peserta Didik* (Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022), 27.

²² Ade Septi Pratiwi and Aris Hidayat, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada MTs An-Nizhomiyah,” *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis* 6, no. 1 (2024): 53.

²³ Rifa Kayla Almira et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di LPK Prisma Computer,” *Jurnal Comm-Edu* 7, no. 1 (2024): 91.

²⁴ Sinta Wahuni et al., *Metodologi Pendidikan Bahasa* (Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2024), 112.

b. Dimensi Kepuasan Murid

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Ririn Marisca Hasibuan et.al., menyatakan bahwa kepuasan murid merupakan kondisi yang dirasakan murid ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan harapan terhadap layanan pendidikan telah terpenuhi dengan baik sesuai yang diharapkan. Adapun dimensi kepuasan murid menurut Tjiptono, yaitu sebagai berikut:²⁵

1) Kesesuaian harapan

Tjiptono menjelaskan bahwa kesesuaian harapan merupakan kondisi yang menunjukkan tingkat kecocokan antara harapan yang dimiliki konsumen terhadap suatu layanan dengan kinerja layanan yang benar-benar mereka terima. Kesesuaian harapan dalam kepuasan murid tingkat kesesuaian antara layanan pendidikan yang diharapkan murid dengan layanan yang benar-benar mereka rasakan. Sementara itu, Hawkins dan Lonney dalam Kusumasitts menyatakan bahwa kesesuaian harapan adalah kondisi ketika terdapat kesamaan atau perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja aktual produk atau jasa yang diberikan. Selanjutnya, Lopez memandang harapan sebagai ekspetasi yang berinteraksi dengan keyakinan individu dalam mewujudkan kemungkinan dan memengaruhi pencapaian tujuan. Berdasarkan pendapat diatas, dalam konteks pendidikan dapat disimpulkan bahwa kesesuaian

²⁵ Ririn Marisca Hasibuan et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan,” *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan* 4, no. 3 (2021): 177.

harapan merupakan tingkat terpenuhinya harapan murid terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah.

2) Minat melanjutkan

Tjiptono menyatakan bahwa minat melanjutkan yaitu menunjukkan kesediaan pengguna untuk kembali menggunakan suatu layanan sebagai bentuk respon atau kepuasan yang dirasakan. Menurut Hawkins dan Lonney dalam Suwito, minat untuk kembali berkunjung dapat diartikan sebagai kesiapan pelanggan untuk Kembali menggunakan layanan atau produk yang sama. Kotler & Philip menambahkan bahwa minat beli ulang merupakan tahap dimana responden cenderung bertindak sebelum membuat keputusan pembelian berikutnya. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa minat untuk kembali menggunakan layanan mencerminkan kesiapan murid untuk kembali menggunakan layanan pendidikan, yang muncul karena kepuasan yang mereka rasakan sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, kepuasan murid mendorong untuk terus melanjutkan pengalaman belajar secara berulang

3) Kesediaan merekomendasikan

Tjiptono menjelaskan kesediaan merekomendasikan adalah sikap pelanggan yang ingin membagikan pengalaman positif terhadap produk atau layanan yang telah digunakan kepada orang lain. Menurut Hawking dan Lonney dalam Kusumasitta, kesediaan untuk merekomendasikan merupakan keinginan murid atau

pelanggan untuk menyarankan layanan atau produk kepada teman atau keluarga. Sementara itu, Luwis dan Harsini menyebutkan bahwa rekomendasi merupakan bentuk komunikasi terkait produk atau layanan kepada pihak lain. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kesediaan merekomendasikan dalam konteks pendidikan adalah keinginan untuk menganjurkan atau membagikan pengalaman positif mengenai suatu layanan pendidikan, seperti sekolah, kursus, atau bimbingan belajar, kepada teman atau keluarga karena mereka merasa layanan tersebut layak direkomendasikan.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Murid

Kepuasan mencerminkan sejauh mana kebutuhan, harapan, dan ekspektasi murid terpenuhi oleh layanan pendidikan yang disediakan. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan murid, sebagai berikut:²⁶

- 1) Kualitas pengajaran
- 2) Ketersediaan sumber daya
- 3) Interaksi dengan guru
- 4) Variasi dan relevansi pembelajaran
- 5) Kualitas umpan balik
- 6) Kesempatan untuk berprestasi

Menurut Andi Muhammad Irfan, selain faktor harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terdapat faktor lain yaitu fasilitas. Dalam lembaga pendidikan, murid dapat dipandang sebagai konsumen

²⁶ Farid Wajdi et al., *Pengantar Pendidikan Abad 21* (Bandung: Widina Media Utama, 2024), 148.

layanan pendidikan, sehingga fasilitas yang disediakan lembaga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan mereka. Fasilitas tersebut meliputi segala sarana dan prasarana yang disiapkan oleh lembaga pendidikan untuk digunakan dan dinikmati murid guna mendukung kenyamanan serta meningkatkan kualitas proses belajar.²⁷

2. Kompetensi Pegawai

a. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan menyeluruh yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar kinerja yang berlaku di bidang pekerjaannya. Kompetensi seseorang terbentuk melalui dua faktor utama, yaitu faktor bawaan sejak lahir (*hereditas*) dan pengaruh dari lingkungan sekitar (*environment*). Hal ini sejalan dengan teori konvergensi yang dikemukakan oleh William Stern, yang menyatakan bahwa perkembangan individu termasuk kemampuan dan kompetensinya merupakan hasil perpaduan antara faktor internal berupa potensi dalam diri dan faktor eksternal seperti lingkungan dan pendidikan.²⁸

Gilley dan Egglund meninjau kompetensi dari perspektif pengembangan sumber daya manusia, dengan menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki individu sehingga memungkinkan menjalankan suatu peran tertentu. Kompetensi juga

²⁷ Yuniati Utamie, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Kursus Pendidikan Sekar Kota Tegal," *Jurnal Inovasi Riset Akademik* 1, no. 2 (2021): 141.

²⁸ Nur Fadhliyah, *Kompetensi Sosial Pendidik Dalam Perspektif Al-Qur'an* (Jakarta Selatan: Publica Indonesia Utama, 2023), 27.

mencakup pengetahuan dan keterampilan utama yang diperlukan untuk menghasilkan kinerja optimal melalui proses pelatihan dan pengembangan peran yang dijalankan.²⁹ Sedangkan, menurut Nugroho kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilannya pada berbagai kondisi, sehingga mampu memberikan kontribusi positif dalam pekerjaannya.³⁰ Oleh karena itu, kompetensi tidak hanya menekankan pada hasil yang dicapai, tetapi juga pada proses yang dijalani individu dalam mencapai hasil tersebut.

Kompetensi pegawai dapat diartikan sebagai kerangka kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki setiap pegawai agar mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara optimal. Dengan memiliki kompetensi tersebut, pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, dan profesional sesuai dengan tuntutan pekerjaannya.³¹

b. Dimensi Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Kemampuan ini terbentuk dari proses belajar, pelatihan, pengalaman, dan pengamatan yang dilakukan secara terus-menerus. Kompetensi terlihat dari sikap, perilaku, keterampilan,

²⁹ Mardiyanti, *Optimalisasi Kompetensi Pegawai: Salah Satu Strategi Meningkatkan Kompetensi Pegawai Melalui Jejaring Kerja, Sikap Terhadap Tugas Dan Pelatihan* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2020), 7.

³⁰ Azis Rachman et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Makassar: CV Tohar Media, 2024), 42.

³¹ In Hutuely, "Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Kantor Kecamatan Ambalau Kabupaten Seram Bagian Barat," *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 3, no. 10 (2014): 2731.

dan pengetahuan yang dimiliki seseorang. Hal ini digunakan untuk menyelesaikan tugas dengan baik, tepat, dan sesuai dengan harapan Bersama.³² Dengan ini, dimensi kompetensi pegawai yang dikemukakan oleh Gordon, dalam konteks pendidikan, yaitu sebagai berikut:³³

- 1) Pemahaman (*understanding*), mencerminkan kemampuan kognitif pegawai dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya.
- 2) Keterampilan (*skill*), merupakan suatu kemampuan yang saling memiliki keterkaitan antara kemampuan teknis dan bakat individu dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif.
- 3) Pengetahuan (*knowledge*), sebagai petunjuk tingkat kesadaran dan pemahaman pegawai terhadap prosedur, kebijakan, dan sistem kerja sekolah.
- 4) Minat (*interest*), menggambarkan ketertarikan serta dorongan pegawai untuk bekerja dengan antusias di bidang pendidikan.
- 5) Sikap (*attitude*), suatu sikap yang mencerminkan respon positif pegawai terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan lingkungan sekolah.

Sedangkan menurut Wibowo yang dikutip oleh Ani Surtiani et.al, kompetensi pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan

³² Haerati et al., "Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai," *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akutansi* 25, no. 4 (2023): 669.

³³ Raden Yudhy Pradityo Setiadiputra, "Urgensi Pengembangan Kompetensi SDM Secara Berkesinambungan Di Lingkungan Instansi Pemerintah," *Jurnal Sawala* 5, no. 1 (2017): 20.

tersebut. Dimensi kompetensi pegawai mencakup tiga aspek utama, sebagai berikut:³⁴

- 1) Pengetahuan (*knowledge*), mencakup pemahaman terhadap bidang tugas masing-masing, termasuk pengetahuan tentang peraturan, prosedur, serta perkembangan terbaru dalam dunia pendidikan.
- 2) Keterampilan (*skill*), meliputi kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan, serta keterampilan lain yang mendukung pelaksanaan tugas pendidikan dengan baik.
- 3) Sikap (*attitude*), mencerminkan perilaku positif dalam bekerja, seperti kemampuan berkreasi, berkolaborasi, serta memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tanggung jawab di lingkungan pendidikan.

Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan dimensi kompetensi pegawai menurut Wibowo dikarenakan lebih relevan dan sesuai dengan fokus penelitian mengenai pelayanan administrasi akademik di sekolah. Dimensi yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) dinilai dapat menggambarkan kemampuan pegawai dalam memahami tugas dan prosedur pelayanan, melaksanakan pekerjaan dengan baik, serta menunjukkan sikap yang positif dalam melayani murid. Selain itu, kondisi yang ditemukan di lokasi penelitian lebih berkaitan dengan kemampuan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan tanggap kepada murid.

³⁴ Ani Surtiani et al., “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di SESPIM LEMDIKLAT Kepolisian Republik Indonesia,” *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik* 5, no. 4 (2022): 223.

3. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

a. Pengertian Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Menurut Tjiptono dan Diana kualitas merupakan suatu keadaan yang bersifat dinamis dan mencakup aspek produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang semuanya berorientasi untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna atau pelanggan.³⁵ Sedangkan menurut Joseph Juran, sebagaimana dikutip oleh M.N. Nasution, kualitas diartikan sebagai tingkat kesesuaian suatu produk terhadap tujuan penggunaannya (*fitness for us*) guna memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian, kualitas mencerminkan kesesuaian produk dengan spesifikasi yang telah ditetapkan agar dapat berfungsi sesuai harapan.³⁶

Lukman menjelaskan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang berlangsung interaksi langsung antara seseorang dengan pihak lain atau melalui perangkat teknologi, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan pandangan tersebut, pelanggan dapat dipahami sebagai proses interaksi langsung yang menghasilkan terpenuhinya kepuasan pelanggan.³⁷

Kualitas layanan merupakan tingkat mutu atau keunggulan yang diharapkan oleh pengguna jasa serta menjadi dasar dalam pengendalian dan upaya pemenuhan harapan konsumen. Menurut Wycoff, kualitas

³⁵ April Lidan et al., *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan* (Medan: Umsu Press, 2023), 64.

³⁶ Arbangi et al., *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2016), 84.

³⁷ I. Nyoman Trisantosa et al., *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2022), 45.

layanan tidak dinilai dari sudut pandang penyedia layanan semata, melainkan ditentukan oleh persepsi dan pengalaman konsumen sebagai pihak yang menerima layanan tersebut.³⁸

Administrasi akademik dapat dimaknai sebagai keseluruhan proses kerja sama dalam mengelola kegiatan akademik dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sarana pendukung guna mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat Djam'an Satori yang menyatakan bahwa administrasi akademik merupakan proses kerja sama yang terorganisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta berbagai fasilitas pendukung secara optimal untuk mencapai tujuan pendidikan yang maksimal.³⁹ Sebagaimana dikemukakan oleh Rosmiaty Aziz, administrasi akademik merupakan upaya mengoordinasikan perilaku manusia dalam kegiatan akademik agar seluruh sumber daya yang tersedia dapat dikelola secara optimal sehingga tujuan akademik dapat tercapai secara efektif dan produktif.⁴⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik merupakan tingkat keunggulan pelayanan dalam pengelolaan kegiatan akademik yang menceerminkan kemampuan lembaga dalam memenuhi dan melampaui harapan pengguna layanan, seperti murid dan

³⁸ Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Parawisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Parawisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2021), 68.

³⁹ Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2012), 8.

⁴⁰ Rosmiaty Aziz, *Pengantar Administrasi Pendidikan* (Yogyakarta: Penerbit Sibuku, 2016),

tenaga pendidik. Kualitas ini ditandai dengan oleh kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna, ketepatan prosedur, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta sikap profesional dan responsif dari petugas administrasi. Selain itu, kualitas layanan administrasi akademik juga terlihat dari bagaimana seluruh sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sarana pendukung, dikelola secara efektif sehingga proses akademik berjalan tertib, terorganisasi, dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Sebagaimana Mukhtar Hadi mengemukakan bahwa komponen dalam administrasi akademik memiliki unsur penting yang saling berkaitan dan mendukung kelancaran pengelolaan kegiatan akademik di lembaga pendidikan. Berikut beberapa komponen administrasi yang harus diketahui dan dilaksanakan adalah sebagai berikut:⁴¹

1) Administrasi murid

Administrasi murid merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan secara sadar serta dilakukan pembinaan secara berkelanjutan terhadap semua murid di suatu lembaga pendidikan, agar mereka dapat mengikuti proses pembelajaran secara efektif dan efisien sehingga tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan optimal.

2) Administrasi personel

⁴¹ Mukhtar Hadi, *Pengantar Administrasi Pendidikan* (Lampung: CV Laduny Alifatama, 2023), 12–13.

Administrasi personel merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara terarah dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan yang berkelanjutan terhadap pegawai di sekolah, sehingga para guru dan tenaga kependidikan mampu mendukung pelaksanaan kegiatan sekolah secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

3) Administrasi kurikulum

Administrasi kurikulum adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan secara terencana serta sungguh-sungguh, disertai pembinaan yang berkesinambungan terhadap proses pembelajaran agar berlangsung secara efektif dan efisien, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

4) Administrasi sarana dan prasarana

Administrasi sarana dan prasarana merupakan pengelolaan berbagai fasilitas yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Secara etimologis, prasarana adalah alat atau fasilitas yang tidak digunakan secara langsung dalam proses pencapaian tujuan, seperti lahan, gedung sekolah, lapangan olahraga, serta dana. Sementara itu, sarana adalah alat yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pendidikan untuk menunjang tercapainya tujuan pembelajaran.

5) Administrasi anggaran biaya pendidikan

Administrasi anggaran biaya pendidikan merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara terarah dan sungguh-sungguh, disertai pembinaan yang berkelanjutan terhadap pengelolaan biaya operasional sekolah atau lembaga pendidikan. Pengelolaan ini bertujuan agar penggunaan dana dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga mendukung kelancaran kegiatan pendidikan serta membantu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas pelayanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan harapan setiap pengguna layanan, yang dapat dilihat dari aspek-aspek yang berkaitan dengan proses pemberian layanan serta hasil output yang diperoleh dari layanan tersebut.⁴² Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, SERVQUAL merupakan metode yang dikembangkan berdasarkan pendekatan empiris dan dapat dimanfaatkan oleh organisasi penyedia jasa sebagai alat untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Yang dimaksud pelanggan atau pengguna disini adalah murid. Terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelanggan, yaitu sebagai berikut:⁴³

⁴² Fiansi et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025), 102.

⁴³ A. Parasuraman et al., *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception Expectations* (Ney York: Free Press, 1990), 26.

1) Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi ini mencakup berbagai aspek fisik seperti fasilitas sekolah, perlengkapan pendukung kegiatan belajar, sarana komunikasi, area parkir yang memadai, tempat ibadah, peralatan teknologi yang modern, fasilitas olahraga, laboratorium, serta penampilan pegawai yang rapi dan professional. Kelengkapan sarana dan teknologi yang tersedia dapat mempengaruhi persepsi murid maupun orang tua terhadap kesiapan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang optimal. Selain itu, kemampuan sekolah dalam menyediakan sarana komunikasi yang efektif juga menjadi bagian penting dalam mempermudah akses dan meningkatkan mutu layanan pendidikan.

2) Reliabilitas (*reliability*)

Dimensi ini mencerminkan kemampuan lembaga untuk memberikan layanan secara cepat, tepat, memuaskan, dan dapat dipercaya. Kinerja pelayanan harus sesuai dengan harapan murid yang meliputi ketepatan waktu, konsistensi profesionalismenya. Contohnya dapat terlihat dari penyusunan jadwal pelajaran dan ujian yang teratur, proses pembelajaran yang berjalan lancar, sistem penilaian yang objektif, serta ketelitian dalam pengolahan nilai akademik.

3) Daya tanggap (*responsiviness*)

Dimensi ini mencerminka kesediaan staf sekolah dalam membantu murid serta memberikan layanan secara tepat waktu.

Ketika murid harus menunggu tanpa alasan yang jelas, hal tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, kepedulian dalam memberikan bantuan, baik melalui penyampaian informasi maupun tindakan nyata yang dirasakan manfaatnya oleh murid menjadi penting dari pelayanan yang baik. Selain itu, pegawai administrasi sekolah juga perlu mudah dihubungi dan siap melayani kebutuhan konsultasi atau administrasi agar proses layanan akademik berjalan lancar dan efisien.

4) Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap dapat dipecaya yang dimiliki oleh tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Hal ini juga berkaitan dengan rasa aman dan keyakinan murid terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sikap yang ramah, sopan, dan penuh perhatian mencerminkan kepedulian lembaga terhadap kebutuhan peserta. Oleh karena itu, setiap guru dan staf sekolah perlu memiliki kompetensi yang memadai di bidangnya agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan menumbuhkan kepercayaan murid maupun orang tua.

5) Empati (*empathy*)

Dimensi ini mencakup kemampuan sekolah dan tenaga pendidik untuk membangun hubungan yang baik dengan murid melalui cara berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian,

serta memahami kebutuhan masing-masing murid. Lembaga pendidikan perlu mengelola kualitas layanan dengan baik agar menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan dan membangun kepercayaan murid. Kepedulian terhadap permasalahan murid, kesediaan mendengarkan, dan komunikasi yang dilakukan secara optimal menunjukkan tingkat empati dan komitmen lembaga dalam memberikan layanan yang optimal.

c. Pentingnya Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Susetyo et.al, menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting yang tidak hanya dalam membangun hubungan yang berkelanjutan antara sekolah dan murid, tetapi juga dalam memperkuat citra positif lembaga serta menarik minat calon murid. Oleh karena itu, Perhatian dan komitmen yang berkesinambungan terhadap peningkatan kualitas layanan akademik menjadi faktor utama dalam mewujudkan kepuasan serta loyalitas murid terhadap lembaga pendidikan.⁴⁴

Kualitas layanan akademik memiliki pengaruh besar terhadap daya saing dan citra positif suatu lembaga di mata para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, selain memastikan terpenuhinya kualitas layanan akademik, lembaga pendidikan juga perlu memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut, seperti citra

⁴⁴ Sahal Mubarak and Rocky Putra Moho, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jakarta," *Jurnal Administrasi Bisnis* 1, no. 1 (2024): 13.

lembaga, kepuasan murid, dan loyalitas murid itu sendiri. Layanan akademik menjadi penting karena beberapa alasan, antara lain:⁴⁵

- 1) Membantu murid mencapai tujuan akademiknya.
- 2) Memberikan dukungan dalam proses belajar.
- 3) Meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri.
- 4) Mendorong pencapaian yang lebih baik.
- 5) Menjaga keseimbangan dalam kehidupan seperti didik.

B. Telaah Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun Penelitian, Judul Penelitian, Asal Lembaga	Persamaan	Perbedaan
1.	Nursanti Ramadhani 2022, “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Murid di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo”, Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini meneliti faktor layanan pendidikan terhadap kepuasan murid sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini sama-sama berfokus pada kualitas pelayanan sekolah yang berdampak pada	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah melibatkan 2 variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik, sedangkan dalam penelitian ini hanya melibatkan satu variabel bebas yaitu kualitas layanan administrasi.

⁴⁵ Dedi Amrizal et al., *Kepuasan Mahasiswa Sebagai Alat Ukur Pelayanan Akademik* (Medan: Umsu Press, 2024), 19.

No	Nama Peneliti, Tahun Penelitian, Judul Penelitian, Asal Lembaga	Persamaan	Perbedaan
		persepsi dan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diterima. Serta sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat regresi yang menghubungkan 2 variabel.	Penelitian dilakukan ditempat yang berbeda peneliti sebelumnya di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, sedangkan peneliti meneliti di SMA Negeri 1 Balong Ponorogo.
2.	Santi Simbolon 2025, <i>“Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Murid di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tambang”</i> , Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas variabel terikat yaitu kepuasa murid. Serta, sama-sama membahas menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat regresi yang menghubungkan 2 variabel. Jenjang yang dilakukan untuk penelitian sama-sama pada jenjang Sekolah Menengah Atas.	Perbedaan yang peneliti temukan dalam penelitian ini adalah hanya berfokus pada satu variabel bebas yaitu kompetensi sosial tenaga administrasi, sedangkan peneliti akan meneliti dua variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik. Peneliti dilakukan ditempat yang berbeda peneliti sebelumnya di Riau Pekanbaru, sedangkan Peneliti meneliti di Ponorogo.

No	Nama Peneliti, Tahun Penelitian, Judul Penelitian, Asal Lembaga	Persamaan	Perbedaan
3.	Disky Apriani 2025, <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Asmaul Husna Pekanbaru”</i> , Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasmi Riau Pekanbaru.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini sama-sama berfokus pada kualitas layanan administrasi akademik dan tingkat kepuasan murid terhadap layanan yang diterima. Serta sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat regresi yang menghubungkan 2 variabel.	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah melibatkan 2 variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik, sedangkan dalam penelitian ini hanya melibatkan satu variabel bebas yaitu kualitas layanan administrasi akademik. Peneliti akan melakukan penelitian ditempat yang berbeda, sebelumnya dilakukan penelitian di Madrasah Aliyah Asmaul Husna Pekanbaru, sedangkan peneliti meneliti di SMA Negeri 1 Balong.
4.	Syarif Firdaus, Darmo H. Suwiryo, Fenty Sukmawaty 2021, <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa”</i> Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Di dalam	Perbedaan dari penelitian ini adalah variabel bebas yang memiliki perbedaan antara salah satu variabelnya yaitu penelitian ini

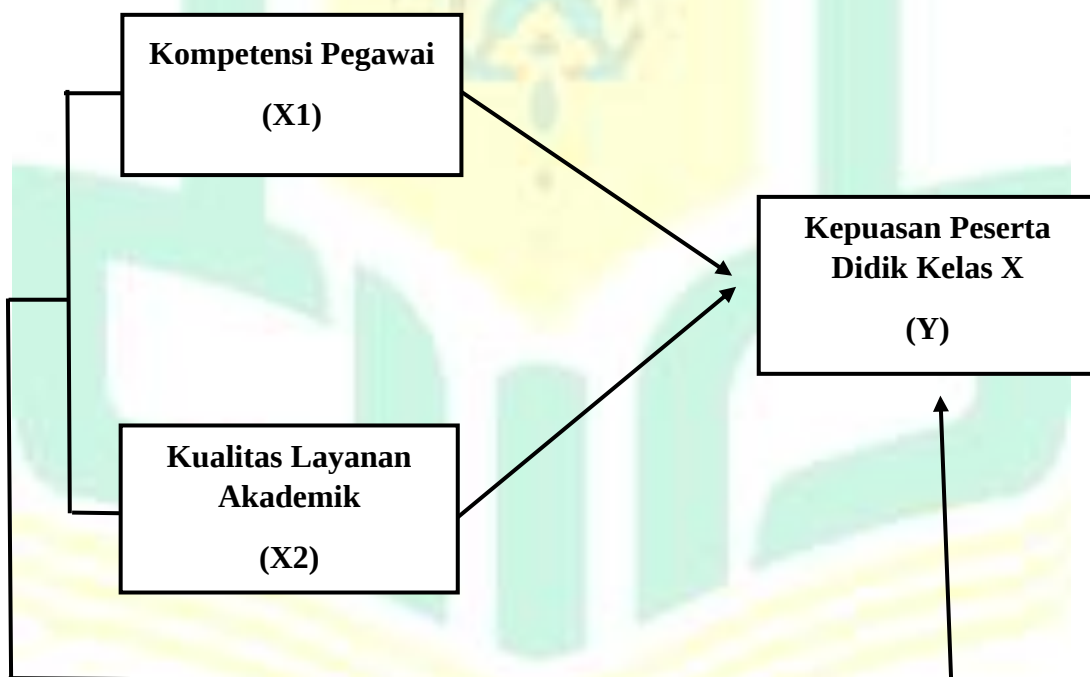
No	Nama Peneliti, Tahun Penelitian, Judul Penelitian, Asal Lembaga	Persamaan	Perbedaan
	Humaniora. Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sukabumi.	penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat regresi linier berganda yang menghubungkan 3 variabel. Serta sama-sama membahas variabel bebas yaitu kualitas layanan akademik,	membahas kompetensi dosen sedangkan peneliti membahas kompetensi pegawai. Selain itu, pada variabel terikat penelitian berfokus terhadap kepuasan mahasiswa, sednagkan peneliti berfokus terhadap kepuasan murid. Serta jenjang penelitian yang dilakukan penelitian di perguruan tinggi sedangkan peneliti di lembaga sekolah.
5.	Enjang Sudarman 2023 <i>“Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Murid di SMKN 1 Karawang”</i> Jurnal Manajemen dan Bisnis, Sekolah Tinggi Manajemen IMMI.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas dua variabel bebas dan variabel terikat. Dalam variabel terikat sama-sama terhadap kepuasan murid. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kauntitatif yang bersifat regresi linier berganda yang menghubungkan 3 variabel.	Perbedaan dari penelitan ini adalah vaiabel bebas yang membahas kualitas layanan pembelajaran dan kinerja guru, sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik. Tempat penelitian yang digunakan oleh penelitian ini di SMKN 1 Karawang,

No	Nama Peneliti, Tahun Penelitian, Judul Penelitian, Asal Lembaga	Persamaan	Perbedaan
			sedangkan peneliti meneliti di SMA Negeri 1 Balong.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai permasalahan yang penting.

Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang diajukan peneliti untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang akan diteliti. Hipotesis

berfungsi sebagai pedoman dalam proses penelitian agar arah analisis menjadi lebih terarah. Rumusan hipotesis harus disusun secara jelas, logis, dan dapat diukur agar mudah diuji kebenarannya. Melalui pengujian statistik, hipotesis dapat dibuktikan benar atau ditolak berdasarkan data empiris yang diperoleh.⁴⁶ Berdasarkan kerangka pikir diatas, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H0.1** : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kompetensi pegawai terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong.
- H1.1** : Terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi pegawai terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong.
- H0.2** : Tidak ada pengaruh positif yang signifikan dari kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong.
- H1.2** : Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong.
- H0.3** : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong.
- H1.3** : Terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong.

⁴⁶ Herman et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Tinggi* (Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2025), 80–81.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses yang bersifat sistematis dan terstruktur, dimana permasalahan penelitian dirumuskan secara spesifik agar dapat diukur serta dinyatakan dalam bentuk data numerik.⁴⁷ Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan korelasional yang digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Menurut Creswell and Creswell, penelitian kuantitatif berlandaskan pada paradigma positivistik dengan tujuan untuk mengukur dan mengkuantifikasi suatu fenomena agar dapat dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis statistik untuk menguji hipotesis serta menilai kekuatan dan signifikansi hubungan antarvariabel yang diteliti.⁴⁸

Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah *ex-post facto*. Menurut Sukardi, penelitian *ex post facto* merupakan penelitian yang dilakukan setelah peristiwa atau variabel bebas terjadi. Dalam penelitian

⁴⁷ Muhammad Buchori Ibrahim et al., *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 57.

⁴⁸ Elia Ardyan Yoseb Boari et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif Di Berbagai Bidang)* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 11.

ini, hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sudah terbentuk secara alami tanpa adanya perlakuan dari peneliti.⁴⁹

Variabel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang memberikan pengaruh atau menjadi faktor penyebab terjadinya variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas ini biasanya disimbolkan dengan variabel “X”. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kompetensi pegawai (X1) dan kualitas layanan akademik (X2)
2. Variabel terikat (*dependen variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat ini biasanya disimbolkan dengan variabel “Y”. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan murid di SMA Negeri 1 Balong.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilaksanakan peneliti di SMA Negeri 1 Balong, yang terletak di Jalan Kemajuan No. 8, Dusun Glagah, Desa Karang, Kecamatan Balong, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur, Kode Pos 63461. Alasan peneliti melakukan penelitian di SMA Negeri 1 Balong karena sekolah ini memiliki fenomena yang relevan dengan topik penelitian yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, kualitas layanan administrasi akademik, dan kepuasan murid. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan yang menjadi acuan dalam menjawab permasalahan yang ditemukan

⁴⁹ Zafri and Hera Hastuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2021), 156.

di sekolah tersebut, khususnya terkait pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan September 2025 sampai bulan April 2026. Dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan							
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1.	Pra penelitian								
2.	Validasi dan uji coba instrument								
3.	Penyebaran angket								
4.	Pengelolaan data statistik								

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek yang menjadi sasaran dalam suatu penelitian. Objek tersebut bisa berupa manusia, hewan, tumbuhan, benda, gejala, nilai tes, maupun peristiwa. Semua elemen dalam populasi memiliki ciri atau karakteristik tertentu yang menjadi fokus perhatian peneliti. Melalui populasi peneliti dapat memperoleh data yang relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan demikian, populasi berperan penting sebagai sumber utama data dalam proses penelitian.⁵⁰

⁵⁰ Fausiah Nurlan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandar lampung: CV Pilar Nusantara, 2019), 56.

Dalam penelitian ini, populasi seluruh murid kelas X, XI, dan XII sejumlah 229 murid di SMA Negeri 1 Ponorogo.

2. Sampel

Sampel adalah Sebagian kecil dari populasi yang memiliki karakteristik serupa dengan keseluruhan populasi. Penggunaan sampel dilakukan karena tidak semua elemen dalam populasi dapat diteliti secara langsung. Hal ini biasanya disebabkan oleh keterbatasan peneliti, seperti dana, tenaga, dan waktu. Dengan menggunakan sampel, peneliti tetap dapat memperoleh gambaran yang mewakili kondisi populasi secara keseluruhan. Sampel dipilih dengan cara tertentu agar benar-benar mencerminkan karakteristik populasi. Oleh karena itu, ketepatan dalam pemilihan sampel sangat menentukan keakuratan hasil penelitian.⁵¹

Teknik *stratified random sampling* merupakan metode pengambilan sampel secara acak yang digunakan pada populasi yang bersifat heterogen (beragam). Dalam teknik ini, populasi terlebih dahulu dibagi dalam beberapa kelompok atau sastra berdasarkan karakteristik tertentu, sehingga setiap kelompok dapat terwakili dengan baik.⁵² Salah satu bentuk yang diambil peneliti adalah *propotional stratified random sampling*, yaitu teknik yang digunakan ketika populasi terdiri dari beberapa kelompok yang jumlah anggotanya berbeda-beda tetapi tetap proporsional. Pengambilan sampel dilakukan sesuai dengan perbandingan jumlah anggota pada masing-masing

⁵¹ Fitri Ayu Nofirda, *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Widina Media Utama, 2025), 48.

⁵² Nurul Muslihah et al., *Prinsip Dan Aplikasi Metodologi Penelitian Gizi* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2021), 177.

kelompok, sehingga representasi setiap sastra tetap seimbang dan sesuai dengan kondisi populasi sebenarnya.⁵³

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel dengan *margin of error* yang sudah ditentukan, tanpa memerlukan informasi tentang variabilitas atau deviasi standar dalam populasi. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = ukuran populasi

α = *margin of error* yang diinginkan (dalam bentuk decimal, misalnya untuk *margin of error* 5%, $\alpha = 0.05$)

Perhitungan:

$$n = \frac{229}{1 + 229 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{229}{1 + 229 (0,0025)}$$

$$n = \frac{229}{1 + 0,5725}$$

$$n = \frac{229}{1,5725}$$

$$n = 145,62$$

53 Rahmi Ramadhani and Nuraini Sri Bina, *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis Dan Aplikasi SPSS* (Jakarta: Kencana, 2021), 154.

Populasi terbagi menjadi ke dalam tingkatan kelas (strata), berikut perhitungannya:

$$\text{Rumus: } n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

n_i : jumlah sampel yang harus diambil dari strata tertentu.

N_i : jumlah populasi pada strata tertentu.

N : jumlah total populasi keseluruhan

n : jumlah total sampel yang dibutuhkan.

**Tabel 3.2 Pembagian Sampel Sesuai
Propotional Stratified Random Sampling**

Tingkat Kelas (Strata)	Jumlah Populasi (N_i)	Perhitungan Rumus	Jumlah Sampel (n_i)
Kelas X	63	$(63 \div 229 \times 146)$	40,1 (40 murid)
Kelas XI	87	$(87 \div 229 \times 146)$	55,7 (56 murid)
Kelas XII	79	$(79 \div 229 \times 146)$	50,3 (50 murid)
Total	229		146 murid

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, angka yang didapat adalah 145,62 kemudian dibulatkan menjadi 146. Maka, jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 146 murid.

D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Menurut Neumayer dan Plumper, definisi operasional adalah proses mengubah suatu konsep atau konstruk menjadi bentuk yang dapat diamati dan diukur. Dengan kata lain, konsep yang bersifat abstrak dijelaskan melalui perilaku atau gejala yang tampak secara nyata. Tujuannya agar konsep tersebut

dapat diuji dan dibuktikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.⁵⁴

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Berdasarkan hal tersebut, maka objek tindakan yang menjadi fokus penelitian dapat dijabarkan melalui variabel-variabel berikut.⁵⁵

1. Variabel Bebas (Kompetensi Pegawai/X1) dan (Kualitas Layanan Akademik/X2)

Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang memberikan pengaruh atau menjadi faktor penyebab terjadinya variabel terikat (*dependen*). Berdasarkan kajian teori terkait pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik, maka dalam penelitian ini variabel bebas ditetapkan sebagai kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mempengaruhi apakah kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan murid.

2. Variabel Terikat (Kepuasan Murid/Y)

Variabel terikat (*dependen variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Berdasarkan kajian teori serta penetapan variabel terikat yang dikaji adalah kepuasan murid SMA Negeri 1 Balong. Kepuasan murid tersebut diposisikan sebagai output yang dipengaruhi kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik, sehingga memungkinkan untuk mengukur

⁵⁴ Roesminingsih et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Madiun: CV Bayfa Cendekia Indonesia, 2024), 124.

⁵⁵ Leon A. Abdillah et al., *Metode Penelitian Kuantitatif (Konsep Dan Aplikasi)* (Sumedang: CV Mega Press Nusantara, 2024), 49.

sejauh mana pengaruh kedua variabel bebas tersebut terhadap kepuasan murid di SMA Negeri 1 Balong.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Pengumpulan Data

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator
Kompetensi Pegawai (X1)	Menurut Wibowo Kompetensi pegawai merupakan suatu kompetensi yang dimiliki seseorang untuk membantu sekolah dalam menerapkan cara yang efektif dan terukur untuk mengelola, mengevaluasi, serta meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan. ⁵⁶	1. Pengetahuan (<i>knowledge</i>)
		2. Keterampilan (<i>skill</i>)
		3. Sikap (<i>Attitude</i>)
Kualitas Layanan administrasi Akademik (X2)	Kualitas layanan akademik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan melalui respons yang cepat, sikap ramah, ketepatan informasi, perhatian individual, serta ketersediaan fasilitas dan administrasi yang memadai untuk memenuhi harapan dan kepuasan pengguna layanan pendidikan dalam proses pembelajaran. ⁵⁷ SERVQUAL merupakan metode yang dikembangkan	1. Bukti Fisik (<i>tangisbles</i>)
		2. Reliabilitas (<i>reliability</i>)
		3. Daya Tanggap (<i>responsiviness</i>)
		4. Jaminan (<i>assurance</i>)
		5. Empati (<i>empathy</i>)

⁵⁶ Nurul Aini et al., “Dampak Kompetensi Pegawai Dan Promosi Jabatan Terhadap Pengembangan Karir Dan Kinerja Pegawai,” *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 10, no. 2 (2020): 164–165.

⁵⁷ Ima Rahmawati et al., “Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik,” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2024): 223.

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator
	berdasarkan pendekatan empiris dan dapat dimanfaatkan oleh organisasi penyedia jasa sebagai alat untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. ⁵⁸	
Kepuasan Murid (Y)	Menurut Tjiptono Kepuasan murid merupakan kondisi yang dirasakan murid ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan harapan terhadap layanan pendidikan telah terpenuhi dengan baik sesuai yang diharapkan. ⁵⁹	1. Kesesuaian Harapan
		2. Minat Melanjutkan/ Menggunakan Kembali
		3. Kesiediaan Merekomendasikan

Adapun kisi-kisi instrument tiap variabel yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.4 Instrument Penelitian

Variabel Kompetensi Pegawai (X1)			
Indikator	No	Item Pertanyaan	No item
Knowledge (Pengetahuan)	1	Pegawai administrasi memahami cara melayani kebutuhan akademik murid dengan baik.	1
	2	Pegawai mengetahui aturan sekolah yang berkaitan dengan administrasi murid.	2
	3	Pegawai melayani siswa sesuai dengan tugasnya.	3
	4	Pegawai memahami cara menggunakan sistem atau aplikasi administrasi	4

⁵⁸ Parasuraman et al., *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception Expectations*.

⁵⁹ Hasibuan et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan.", 177.

<i>Skill</i> (Keterampilan)	5	Pegawai melayani administrasi murid dengan cepat dan tepat.	5
	6	pegawai terampil menggunakan komputer atau aplikasi sekolah.	6
	7	Pegawai menjelaskan informasi dengan jelas kepada murid.	7
	8	Pegawai mampu membantu menyelesaikan masalah administrasi murid.	8
<i>Attitude</i> (Sikap)	9	Pegawai bersikap ramah kepada murid.	9
	10	Pegawai sabar saat melayani murid.	10
	11	Pegawai bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.	11
	12	Pegawai disiplin dalam menjelaskan tugasnya.	12

Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik(X2)			
Indikator	No	Item Pertanyaan	No Item
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1	Ruang pelayanan administrasi sekolah bersih dan nyaman.	13
	2	Fasilitas pendukung pelayanan (komputer, printer, kursi tunggu) tersedia dengan baik.	14
	3	Penampilan pegawai administrasi rapi dan profesional.	15
	4	Informasi akademik (jadwal, pengumuman, brosur) disajikan dengan jelas dan mudah dipahami.	16
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	5	Pegawai administrasi memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.	17
	6	Pelayanan administrasi diselesaikan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	18
	7	Data akademik (nilai, surat, dokumen) diproses dengan teliti dan akurat.	19
	8	Jadwal pelayanan administrasi dilaksanakan secara konsisten.	20
	9	Informasi akademik yang diberikan dapat dipercaya.	21

Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik(X2)			
Indikator	No	Item Pertanyaan	No Item
Responsiveness (Daya Tanggap)	10	Pegawai administrasi cepat merespon kebutuhan murid.	22
	11	Pegawai bersedia membantu ketika murid mengalami kesulitan administrasi.	23
	12	Keluhan murid ditangani dengan baik dan cepat.	24
	13	Pegawai mudah dihubungi saat murid membutuhkan pelayanan.	25
Assurance (Jaminan)	14	Pegawai administrasi memiliki pengetahuan yang memadai tentang pelayanan akademik.	26
	15	Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah.	27
	16	Murid merasa aman dalam mengurus administrasi disekolah.	28
	17	Pegawai mampu menjelaskan prosedur administrasi dengan jelas.	29
Empaty (Empati)	18	Pegawai memberikan perhatian dengan cara menyapa kepada murid.	30
	19	Pegawai memahami kebutuhan administrasi setiap murid.	31
	20	Pegawai melayani tanpa membedakan murid.	31
	21	Pegawai bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan permasalahan murid.	33
	22	Waktu pelayanan administrasi disesuaikan dengan kebutuhan murid dan cukup fleksibel.	34

Variabel Kepuasan Murid(Y)			
Indikator	No	Item Pertanyaan	No Item
Kesesuaian Harapan	1	Layanan administrasi akademik yang saya terima sudah sesuai dengan yang saya harapkan.	35
	2	Pelayanan yang diberikan sekolah sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai murid.	36
	3	Proses pelayanan administrasi berjalan seperti yang saya harapkan.	37

	4	Saya merasa puas terhadap layanan akademik di sekolah ini.	38
Minat Melanjutkan/ Menguangkan Kembali	5	Jika saya membutuhkan layanan administrasi lagi, saya bersedia mengurusnya di sekolah ini.	39
	6	Saya merasa nyaman dalam mengurus administrasi di sekolah.	40
	7	Saya tetap memilih sekolah ini karena pelayanannya memuaskan.	41
Kesediaan Merekomendasikan	8	Saya bersedia merekomendasikan ini kepada orang lain karena pelayanannya baik.	42
	9	Saya akan menceritakan pengalaman positif saya tentang layanan sekolah kepada teman.	43
	10	Saya menilai layanan akademik di sekolah ini layak untuk direkomendasikan.	44

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap suatu objek atau fenomena. Dalam proses ini, peneliti tidak hanya melihat, tetapi juga mencatat secara sistematis setiap kejadian atau perilaku yang terjadi di lapangan. Tujuannya untuk memperoleh gambaran nyata mengenai situasi atau kondisi yang sedang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam berdasarkan bukti empiris yang tampak. Dengan demikian, observasi menjadi salah satu cara penting dalam memperoleh data yang

akurat dan objektif dalam penelitian.⁶⁰ Melalui observasi ini, peneliti berharap dapat memperoleh informasi yang komprehensif dan juga akurat.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman mengenai peristiwa yang telah terjadi sebelumnya yang dapat disajikan dalam bentuk tulisan, foto, maupun hasil karya berharga dari seseorang.⁶¹ Metode dokumentasi ini selanjutnya akan digunakan data mengenai kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid di SMA Negeri 1 Balong, data murid sebagai objek penelitian, gambaran umum di SMA Negeri 1 Balong, visi misi dan tujuan madrasah serta sejarah singkat dari SMA Negeri 1 Balong.

c. Kuesioner (Angket)

Angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung melalui pemberian pertanyaan tertulis kepada responden. Instrumen ini bisa sejumlah pertanyaan yang disusun untuk memperoleh informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Responden diminta memberikan jawaban atau tanggapan sesuai dengan pendapat dan pengalamannya. Melalui angket, penelitian dapat mengumpulkan data dalam jumlah besar dengan waktu yang relevan efisien. Teknik ini juga membantu memperoleh pandangan responden

⁶⁰ Rifka Agustianti et al., *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Makassar: CV Tohar Media, 2022), 194.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 240.

secara objektif terhadap variabel yang diteliti.⁶² Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid kelas X, XI, dan XII dimana murid akan mengisi angket tersebut.

2. Instrument Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk memperoleh serta mengukur informasi yang berkaitan dengan fenomena alam atau sosial yang menjadi fokus penelitian. Fenomena yang diteliti tersebut secara khusus mencerminkan variabel-variabel yang ingin dikaji oleh peneliti. Dengan menggunakan instrument ini, data yang diperoleh dapat diukur, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data terkait kompetensi pegawai di SMAN 1 Balong
- b. Data terkait layanan administrasi akademik di SMAN 1 Balong
- c. Data terkait kepuasan murid kelas X SMAN 1 Balong

Skala penelitian ini menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban, antara lain SS (sangat setuju), S (setuju), KS (Kurang Setuju), TS (tidak setuju). Dalam analisis kuantitatif, setiap pilihan jawaban pada skala likert diberi skor atau bobot tertentu. Adapun skor atau bobot tersebut digunakan sebagai dasar dalam instrument pengumpulan data.

⁶² Sudaryono, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Mix Method* (Depok: PT Raja Grafindo Indonesia, 2019), 217.

Tabel 3.5 Skor atau Bobot Nilai Kuesioner

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

F. Validitas dan Reabilitas

Validitas dan reliabilitas merupakan aspek penting yang memastikan bahwa instrument atau metode penelitian benar-benar dapat dipercaya serta tepat dalam mengukur variabel yang ingin diteliti.⁶³ Untuk memastikan data diperoleh melalui kuesioner valid dan reliabel, maka sangat penting untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Hal ini akan membantu menilai sejauh mana kuesioner tersebut digunakan dalam proses pengumpulan data.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, uji validitas menunjukkan tingkat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti. Instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan variabel yang menjadi

⁶³ Fenny Moniaga et al., *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang: CV Gita Lentera, 2024), 108.

fokus penelitian secara tepat.⁶⁴ Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas isi dan uji validitas konstruk.

a. Uji Validitas Isi

Validitas isi merupakan tingkat ketepatan suatu instrumen penelitian dalam menunjukkan bahwa setiap unsur atau item yang terdapat di dalamnya relevan serta mampu mewakili variabel yang akan diukur sesuai dengan tujuan pengukuran.⁶⁵ Validitas isi diartikan sebagai pengujian kelayakan instrument penelitian. Validitas isi diperoleh melalui penilaian para ahli (*expert judgment*). Para ahli diminta untuk menilai apakah setiap item dalam kuesiner diperlukan dan memiliki kesesuaian dalam penelitian selanjutnya.⁶⁶ Dalam penelitian ini instrument penelitian diujikan atau dipertimbangkan oleh para ahli atau *expert judgment* yaitu antara lain Bapak Abdul Kholiq, MBA sebagai dosen pembimbing, Ibu Wilis Werdiningsih, M.Pd.I. dan Ibu Johan Wahyu Tri Astuti, M.Pd. sebagai ahli bahasa.

Proses validitas dilakukan dengan memperhatikan saran dan masukan dari para ahli untuk memperoleh gambaran mengenai kelayakan instrument penelitian. Para ahli diminta untuk menelaah setiap item dalam instrument secara teliti, kemudian memberikan koreksi terhadap item yang telah disusun. Penilaian dari para ahli mewakilkan seluruh aspek penelitian melalui item-item dalam

⁶⁴ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 121.

⁶⁵ Adhi Kusumastuti et al., *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020), 80.

⁶⁶ Endri yulianti et al., "Impelentasi Uji Validitas Isi: Pengembangan Kuesioner Perubahan Pola Konsumsi Minyak Goreng Pada Rumah Tangga," *Ilmu Gizi Indonesia* 7, no. 1 (2023): 33.

instrument, serta pemberian saran untuk menyederhanakan Bahasa pada pernyataan agar lebih mudah dipahami dan sesuai dengan objek penelitian.

b. Uji Validitas Konstruk

Validitas konstruk merupakan sebuah kerangka dari suatu konsep yang berhubungan dengan kemampuan instrumen dalam mengukur suatu konsep yang diukurnya. Pengujian validitas konstruk dilakukan untuk mengetahui apakah item-item dalam instrumen telah sesuai dengan teori yang mendasari variabel penelitian. Dengan demikian, validitas konstruk dapat digunakan untuk menilai ketepatan dan kesesuaian instrument penelitian sehingga hasil pengukuran yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan tujuan penelitian.⁶⁷

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrument penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui uji ini, peneliti dapat memperoleh alat pengumpulan data yang benar-benar relevan dan sesuai dengan variabel serta sasaran penelitian yang ingin dicapai.⁶⁸ Dengan ini, hasil penelitian yang diperoleh akan lebih akurat dan dapat dipercaya, serta mencerminkan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti. Selain itu, uji validitas juga membantu peneliti dalam memperbaiki atau menyempurnakan butir-butir instrument yang belum layak digunakan.

Dengan instrument yang valid, proses pengumpulan data dapat berjalan

⁶⁷ Eti Jumiati et al., *Metodologi Penelitian (Prinsip, Praktik, Desain Dan Analisis Penelitian Manajemen)* (Padang: CV Cipta Media Publishing, 2026), 123.

⁶⁸ Rif'atun Nisa et al., *Metodologi Penelitian Kesehatan Teori Dan Implementasi Dalam Penelitian* (Tangerang: Penerbit Yayasan Aurora Marifatul Syifa, 2023), 59.

lebih efektif dan hasilnya mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai fenomena yang dikaji.

Untuk menguji tingkat validitas peneliti menggunakan dukungan computer program Microsoft Excel 2013 dan dilakukan dengan program SPSS. Apabila *r hitung* lebih dari *r tabel* pada taraf signifikansi 5% maka butir instrument dinyatakan valid, dan jika *r hitung* kurang dari *r tabel* maka butir tersebut tidak valid dan perlu direvisi atau dibuang. Oleh karena itu, dalam uji validitas hanya butir-butir yang memenuhi kriteria validitas akan dipertahankan sebagai bagian dari instrument pengumpulan data.⁶⁹

Dalam rangka uji validitas instrument penelitian ini, peneliti melibatkan 30 responden sebagai sampel yang dilakukan di SMA Negeri 1 Dolopo. Berdasarkan hasil perhitungan validitas terhadap 12 butir pertanyaan pada variabel kompetensi pegawai, 22 butir pertanyaan pada variabel kualitas layanan administrasi akademik, 10 butir pertanyaan pada variabel kepuasan murid.

Tabel 3.6 Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Kompetensi Pegawai

No. Pernyataan	<i>r</i> <i>hitung</i>	<i>r</i> <i>tabel</i>	Keterangan
1	0,491	0,394	Valid
2	0,540	0,394	Valid
3	0,662	0,394	Valid
4	0,722	0,394	Valid
5	0,596	0,394	Valid
6	0,781	0,394	Valid

⁶⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 77.

7	0,490	0,394	Valid
8	0,457	0,394	Valid
9	0,468	0,394	Valid
10	0,710	0,394	Valid
11	0,649	0,394	Valid
12	0,760	0,394	Valid

Berdasarkan hasil rekapitulasi diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pada variabel kompetensi pegawai dapat digunakan sebagai penelitian karena dinyatakan valid.

**Tabel 3.7 Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen
Kualitas Layanan Administrasi Akademik**

No. Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1	0,739	0,394	Valid
2	0,785	0,394	Valid
3	0,397	0,394	Valid
4	0,524	0,394	Valid
5	0,676	0,394	Valid
6	0,578	0,394	Valid
7	0,441	0,394	Valid
8	0,534	0,394	Valid
9	0,531	0,394	Valid
10	0,567	0,394	Valid
11	0,741	0,394	Valid
12	0,672	0,394	Valid
13	0,685	0,394	Valid
14	0,492	0,394	Valid
15	0,601	0,394	Valid
16	0,728	0,394	Valid
17	0,668	0,394	Valid
18	0,565	0,394	Valid
19	0,478	0,394	Valid
20	0,608	0,394	Valid
21	0,411	0,394	Valid
22	0,674	0,394	Valid

Berdasarkan hasil rekapitulasi diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pada variabel kualitas layanan administrasi akademik dapat digunakan sebagai penelitian karena dinyatakan valid.

**Tabel 3.8 Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen
Kepuasan Murid**

No. Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1	0,571	0,394	Valid
2	0,646	0,394	Valid
3	0,707	0,394	Valid
4	0,699	0,394	Valid
5	0,462	0,394	Valid
6	0,485	0,394	Valid
7	0,768	0,394	Valid
8	0,830	0,394	Valid
9	0,674	0,394	Valid
10	0,605	0,394	Valid

Berdasarkan hasil rekapitulasi diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pada variabel kepuasan murid dapat digunakan sebagai penelitian karena dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat keandalan, keakuratan, ketepatan, dan konsistensi indikator yang terdapat dalam kuesioner. Menurut Sugiyono, uji reliabilitas merupakan sejauh mana suatu alat ukur mampu memberikan hasil yang tetap atau konsisten ketika digunakan berulang kali pada objek yang sama.⁷⁰

Dengan ini, instrument yang reliabel akan menghasilkan data yang stabil

⁷⁰ Ely Mulyati et al., *Pengantar SPSS: Teori, Implementasi Dan Interpretasi* (Padang: CV Gita Lentera, 2024), 82.

dan dapat dipercaya untuk dianalisis lebih lanjut. Keandalan instrument ini juga memastikan bahwa hasil penelitian tidak dipengaruhi oleh faktor kebetulan atau kesalahan pengukuran.

Untuk menguji reliabilitas instrument pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software* SPSS versi 25 melalui uji reliability. Dengan ketentuan sebagai berikut:

0	= tidak memiliki reliabilitas
>.70	= reliabilitas yang dapat diterima
>.80	= reliabilitas yang baik
90	= reliabilitas yang sangat baik
1	= reliabilitas sempurna

$$r_x = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \left[\frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right] \right]$$

Keterangan:

R_x	= reliabilitas yang dicari
K	= jumlah item pertanyaan
$\sum \sigma_t^2$	= jumlah varian butir
σ_t^2	= varian total

Hasil perhitungan uji reliabilitas instrument penelitian pada variabel kompetensi pegawai, kualitas layanan administrasi akademik, dan kompetensi pegawai dengan IBM SPSS versi 25 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas dari Item Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Murid	0,841	Reliabel
Kompetensi Pegawai	0,847	Reliabel
Kualitas Layanan Administrasi Akademik	0,911	Reliabel

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel dalam pernyataan dinyatakan reliabel karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu dengan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat simpulkan bahwa:

- Variabel Kepuasan Murid (Y) memperoleh nilai $0,841 > 0,6$ yang berarti instrumen variabel Kepuasan Murid dapat dikatakan reliabel.
- Variabel Kompetensi Pegawai (X1) memperoleh nilai $0,847 > 0,6$ yang berarti instrumen variabel Kompetensi Pegawai dapat dikatakan reliabel.
- Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X2) memperoleh nilai $0,911 > 0,6$ yang berarti instrumen variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik dapat dikatakan reliabel.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan tahap penting yang berfungsi untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bermaksa dan bermanfaat. Secara umum, metode analisis ini menggunakan pendekatan angka atau perhitungan statistic yang menitikberatkan pada aspek kuantitas guna

memperoleh kesimpulan yang objektif.⁷¹ Analisis data dapat dikatakan suatu proses mengurutkan data dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar yang kemudian ditemukan tema dan hipotesis kerja yang terkumpul dalam data. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan proses pengolahan data atau analisis data. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menggambarkan dan menyajikan data yang telah dikumpulkan tanpa melakukan penarikan kesimpulan yang berlaku untuk populasi secara luas. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengetahui gambaran mengenai variabel yang diteliti berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh. Data kemudian disajikan secara sistematis sehingga lebih mudah dipahami, dianalisis, dan diinterpretasikan. Kegiatan yang terkait dengan statistik deskriptif meliputi perhitungan rata-rata (*mean*), median, modus, deviasi standar, dan analisis tingkat kemiringan distribusi data serta berbagai ukuran statistik lainnya.⁷²

Mean adalah nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan seluruh data kemudian dibagi dengan jumlah data yang ada. *Mean* digunakan untuk menunjukkan nilai rata-rata suatu kelompok data dan umumnya tepat digunakan pada data yang memiliki distribusi normal atau mendekati

⁷¹ Nova Cristian Mamuaya et al., *Metode Penelitian Kuantitatif* (Padang: Azzia Karya Bersama, 2025), 101.

⁷² Karimuddin Abdullah et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022), 88–89.

normal. Median adalah nilai tengah dari sekumpulan data yang telah diurutkan dari nilai terkecil hingga terbesar. Median digunakan untuk menentukan posisi pusat data dan dapat diterapkan pada data yang memiliki skala pengukuran minimal ordinal. Nilai median membagi data menjadi dua bagian yang sama besar, yaitu Sebagian data berada dibawah median dan Sebagian lainnya berada di atas median. Modus adalah nilai yang paling sering muncul dalam suatu kumpulan data. nilai ini diperoleh dengan melihat frekuensi terbesar dalam distribusi data, sehingga modus menunjukkan skor atau nilai yang paling banyak dimiliki oleh responden atau objek penelitian.⁷³

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bagian dari persyaratan analisis data yang perlu dipenuhi sebelum melakukan pengujian lebih lanjut, seperti uji signifikan atau uji hubungan. Melalui uji normalitas, peneliti dapat mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi secara normal atau tidak.⁷⁴ Pada tahap ini, peneliti menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Menurut Ghozali dalam metode Kolmogorov-Smirnov terdapat ketentuan yaitu:⁷⁵

- 1) Apabila nilai signifikansi ($p\text{-value}$) < 0.05 pada tingkat kepercayaan 95%, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

⁷³ Nalom Siagian and Irene Silviani, *Metodologi Kuantitatif* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2023), 60–62.

⁷⁴ Astria Sekar A., *The Guide Book of SPSS: Cara Mudah Dan Cepat Mengolah Data Penelitian Dengan SPSS* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2025), 68.

⁷⁵ Feky Reken et al., *Metode Penelitian Kuantitatif* (Padang: CV Gita Lentera, 2024), 124.

2) Apabila nilai signifikansi (p-value) > 0.05 pada tingkat kepercayaan 95%, maka data dianggap berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linear antara variabel penelitian. Pengajuan ini dilakukan menggunakan fitur *Test for Linearity* pada program SPSS dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05. Hubungan antarvariabel dinyatakan linear apabila nilai signifikansi pada bagian *linearity* lebih kecil dari 0.05. Selain itu, suatu hubungan juga dapat dianggap linear apabila nilai signifikansi pada bagian *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0.05, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari pola hubungan linear.⁷⁶

c. Uji Multikolonieritas

Menurut Widarjono, uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi linear berganda. Apabila variabel-variabel bebas tersebut saling berkorelasi kuat, maka pengaruh masing-masing variabel terikat dapat menjadi tidak valid atau terganggu. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Jika VIF bernilai < 10 dan *Tolerance* $> 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model tersebut. Jika VIF bernilai > 10 dan

⁷⁶ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: CV Wade Group, 2016), 94.

Tolerance $<0,01$, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinearitas terjadi terhadap data yang diuji.⁷⁷

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidakseragaman varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastitas.⁷⁸ Penelitian ini menggunakan metode Rank Spearman untuk menguji ada tidaknya gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menilai ada tidaknya pengaruh signifikan dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat.⁷⁹ Teknik ini untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan 2, yakni dengan terlebih dahulu mengidentifikasi pengaruh kompetensi pegawai (X1) terhadap kepuasan murid (Y), dan kedua mengetahui pengaruh kualitas layannya akademik (X2) terhadap kepuasan murid (Y). untuk memperkirakan nilai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas dapat dirumuskan dengan:⁸⁰

⁷⁷ Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 120.

⁷⁸ Nelly Ervina et al., *Variabel Makroekonomi Yang Mempengaruhi Pergerakan IHSG Di Masa Pandemi Covid-19* (Bandung: CV Widina Media Utama, 2023), 73.

⁷⁹ Duwi Priyanto, *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews* (Yogyakarta: Cahaya Harapan, 2022), 2.

⁸⁰ Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, 378.

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Adapun tahapan dalam pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas yakni:⁸¹

- 1) Jika probabilitas $\text{Sig} > 0,05$, maka H_0 diterima dan jika probabilitas $\text{Sig} \leq 0,05$ maka H_0 di tolak
- 2) Berdasarkan perbandingan antara $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima, dan sebaliknya jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.

b. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh signifikan, baik secara persial maupun bersama-sama, dari dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat.⁸² Teknik ini untuk menjawab rumusan masalah nomor 3 yang secara bersama pengaruh kompetensi pegawai (X1) dan kualitas layanan akademik (X2) terhadap kepuasan murid (Y).

Adapun dasar pengambilamm keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan perbandingan antara F hitung dan F tabel

Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima

⁸¹ Siregar, *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif*, 402.

⁸² Priyanto, *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*, 3.

Jika $F_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

2) Berdasarkan nilai probabilitas

Jika $sig \geq 0,05$ maka H_0 diterima

Jika $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak

c. Koefisiensi Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali, koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk menilai sejauh mana model mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1. Jika nilai R^2 rendah, berarti variabel-variabel independent hanya mampu menjelaskan sedikit variasi pada variabel dependen. Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel-variabel independen hampir sepenuhnya menjelaskan informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan pada variabel dependen.⁸³

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan uji pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong Ponorogo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dimana uji analisis tersebut dilakukan setelah tahapan uji korelasi. Uji analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel dengan variabel lainnya sekaligus untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dalam penelitian ini ditetapkan penggunaan p (taraf signifikansi) = 0,05 dengan

⁸³ Surya Dailiati, *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat* (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2018), 28.

maksud ketika hitungan statistik $p \leq 0,05$ dinyatakan “signifikan”. Apabila hitungan statistik menyatakan $p \geq 0,05$ dinyatakan “tidak signifikan”.



BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Latar Belakang

1. Sejarah SMAN 1 Balong⁸⁴

SMAN 1 Balong, dengan NPSN 20510133, merupakan sekolah negeri yang terletak di Jalan Kemajuan No. 8, Desa/Kelurahan Karang, Kecamatan Balong, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Sekolah ini didirikan pada tanggal 5 Mei 1992 dengan Surat Keputusan (SK) Nomor 0216/0/1992. SMAN 1 Balong menyelenggarakan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan sistem penyelenggaraan sehari penuh selama 5 hari.

Sekolah ini memiliki akreditasi A dengan nomor SK 200/BAPS/M/SK/X/2016 yang dikeluarkan pada tanggal 25 Oktober 2016. Predikat akreditasi A ini menunjukkan bahwa SMAN 1 Balong telah memenuhi standar mutu pendidikan yang tinggi dan memiliki fasilitas serta sumber daya yang memadai. SMAN 1 Balong juga dilengkapi dengan akses internet dan sumber listrik PLN untuk mendukung proses belajar mengajar. Selain itu, sekolah ini juga memiliki website resmi di <http://sman1balongponorogo.sch.id/> yang dapat diakses untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang SMAN 1 Balong.

SMAN 1 Balong, dengan berbagai fasilitas dan akreditasi yang dimilikinya, menjadi pilihan tepat bagi para siswa yang ingin meraih

⁸⁴ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor : 01/D/03-3-2026 Dalam lampiran hasil penelitian

pendidikan berkualitas di Kabupaten Ponorogo. Sekolah ini berkomitmen 3 untuk menghasilkan lulusan yang unggul, berakhlak mulia, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

2. Visi, Misi, dan Tujuan SMAN 1 Balong⁸⁵

a. Visi

Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi dan komunikasi di Indonesia sangat cepat serta mulai berubahnya kesadaran Masyarakat dan orang tua terhadap pendidikan, maka SMAN 1 Balong kabupaten Ponorogo menggambarkan profil sekolah yang diinginkan dimasa mendatang yang mewujudkan dalam visi sekolah yaitu:

“Berakhlak Mulia, Unggul dalam Prestasi, Mamiliki keterampilan dan berwawasan Lingkungan”

Indikator:

- 1) Unggul dalam perilaku dan kepribadian.
- 2) Unggul dalam kedisiplinan dan ketertiban.
- 3) Unggul dalam mengamalkan ajaran agama.
- 4) Unggul dalam prestasi akademik.
- 5) Unggul keterampilan.
- 6) Terciptanya lingkungan yang bersih dan hijau untuk mewujudkannya.

b. Misi

- 1) Membentuk peserta didik yang berakhlak dan berbudi pekerti luhur.
- 2) Meningkatkan prestasi akademik lulusan.

⁸⁵ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor : 02/D/03-3-2026 Dalam lampiran hasil penelitian

- 3) Meningkatkan prestasi peserta didik di bidang ekstrakurikuler.
- 4) Membekali peserta didik dengan berbagai keterampilan lewat mulok.
- 5) Menciptakan lingkungan sekolah yang bersih dan hijau.

Indikator:

- a) Melakukan kebiasaan berakhlak mulia secara rutin.
- b) Melakukan kegiatan sholat jum'at dan sholat dzuhur berjamaah.
- c) Melakukan pembelajaran secara efisien, tertib dan menyenangkan.
- d) Membiasakan siswa untuk menaati tata tertib sekolah.
- e) Membekali siswa dengan keterampilan ekstrakurikuler.
- f) Melakukan kegiatan kebersihan lingkungan sekolah secara rutin.
- g) Melakukan penghijauan di sekitar lingkungan sekolah.

c. Tujuan

- 1) Memiliki mental taat beribadah.
- 2) Mempunyai sikap disiplin dan etos kerja yang tinggi.
- 3) Mampu mencapai nilai minimal yang ditetapkan sekolah.
- 4) Memiliki mental wirausaha.
- 5) Mampu mengoperasikan komputer dalam pemanfaatan multimedia.
- 6) Terwujudnya sekolah yang adiwiyata.

3. Profil SMAN 1 Balong⁸⁶

SMAN 1 Balong merupakan salah satu lembaga pendidikan menengah atas yang berada di Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Sekolah ini memiliki identitas sebagai berikut:

⁸⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor : 03/D/03-3-2026 Dalam lampiran hasil penelitian

Tabel 4. 1 Profil SMAN 1 Balong

Nama Lembaga	SMA Negeri 1 Balong
NPSN	20510133
Jenjang Pendidikan	SMA
Status Sekolah	Negeri
Alamat Sekolah	Jl. Kemajuan No. 8
RT/RW	2/3
Kelurahan	Karangan
Kecamatan	Balong
Kabupaten/Kota	Ponorogo
Kode Pos	63461
Provinsi	Jawa Timur
Posisi Geografis	-7,9599, Lintang 111,4425, Bujur
SK Pendirian Sekolah	0216/0/1991
Tanggal SK Pendirian	05-05-1992
Status Kepemilikan	Pemerintah Daerah
SK Izin Operasional	0216/0/1992
Tanggal SK Izin Operasional	05-05-1992
Kebutuhan Khusus Dilayani	Tidak Ada
Nama Wajib Pajak	SMA Negeri 1 Balong
NPWP	0014347456110000392
Nomor Telepon	035237118
Nomor Fax	-
E-mail	smanbalong@gmail.com
Website	http://sman1balongponorogo.sch.id

4. Struktur Organisasi SMAN 1 Balong⁸⁷

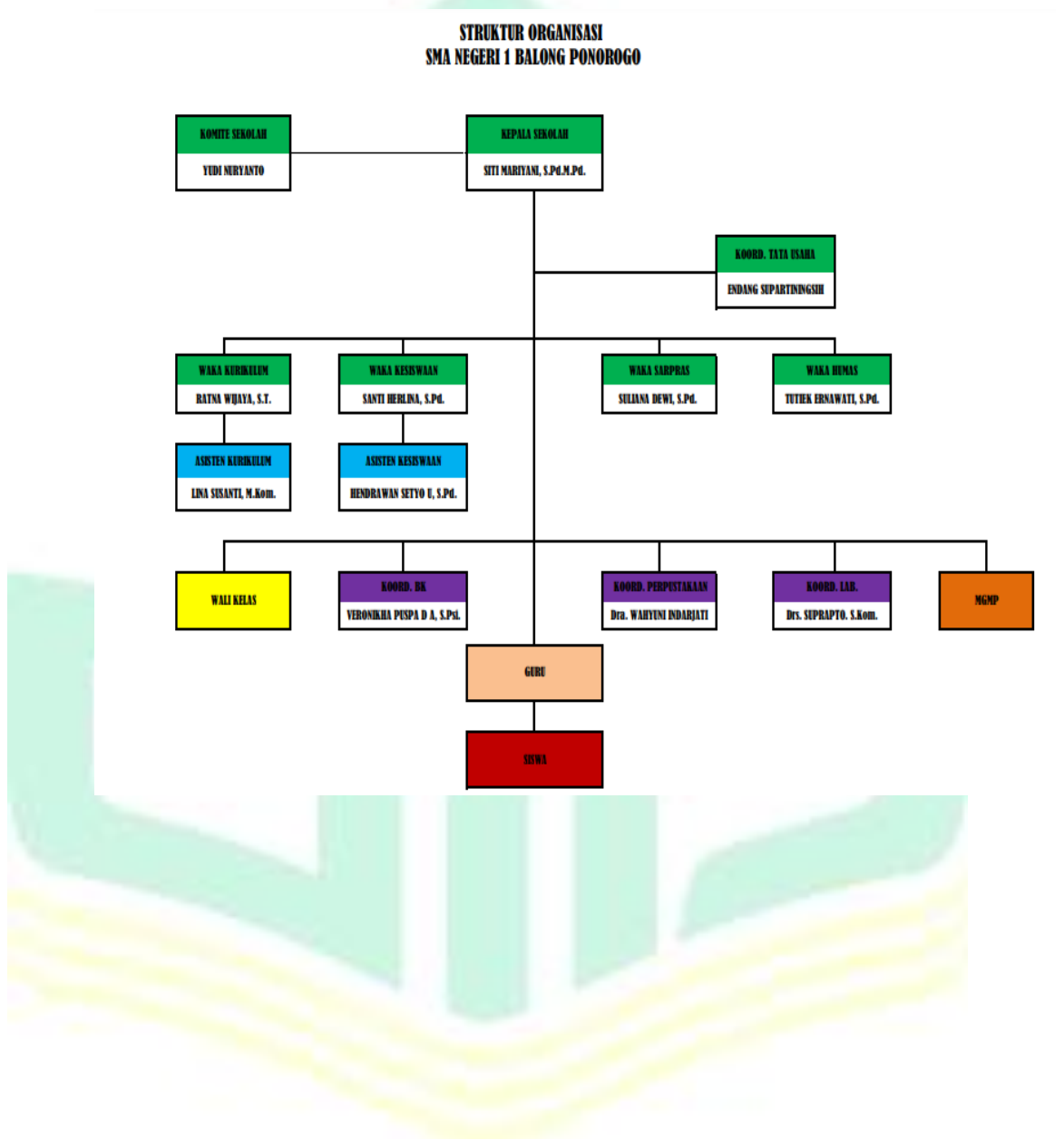
Struktur organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordikasikan secara sadar, memiliki batasan yang dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar relative untuk mencapai tujuan bersama. Adanya struktur organisasi didalam sekolah bertujuan, untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah

⁸⁷ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor : 04/D/10-3-2026 Dalam lampiran hasil penelitian

ditentukan oleh sekolah tersebut. Struktur organisasi di SMAN 1 Balong, sebagai berikut:

a. Struktur Organisasi SMAN 1 Balong

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMAN 1 Balong



5. Sumber Daya Manusia (Guru, Staf, dan Siswa) SMAN 1 Balong⁸⁸

1) Guru dan Staf SMAN 1 Balong

Tabel 4.2 Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan

SMAN 1 Balong

No	Nama	Mengajar	Jabatan
1	Siti Mariyani, S.Pd, M.Pd	-	Kepala Sekolah
2	Dra. Wahyuni Indarjati	Biologi	Guru PNS
3	Tutiek Ernawati, S.Pd	Sejarah	Guru PNS
4	Drs. Suprpto, S.Kom.	Tik	Guru PNS
5	Wiwik Sri Sukapti, S.Pd	Kimia	Guru PNS
6	Budi Susilo, S.Pd, M.Pd	Bahasa Indonesia	Waka Sarpras / Guru PNS
7	Santi Herlina, S.Pd	Kimia	Waka Kesiswaan / Guru PNS
8	Suliana Dewi, S.Pd	Penjaskes	Guru PNS
9	Jarot Eko Prasajo, S.Pd	Matematika	Guru PNS
10	Anisatul Muhayaroh, S.Pd	Biologi	Guru PNS
11	Indah Yuni Dwi Astuti, S.Pd	Matematika	Guru PNS
12	Iswahyuningsih, S.Sos	Sosiologi	Guru PNS
13	Noermini Leksonowati, S.Pd	Fisika	Guru PNS
14	Windarti, S.Pd	B. Inggris	Guru PNS
15	Lina Susanti, M.Kom	TIK	Guru PNS
16	Dra. Sringatin	Geografi	Guru PNS
17	Ratna Wijaya, S.T	Matematika	Waka Kurikulum / Guru PNS

⁸⁸ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor : 05/D/10-3-2026 Dalam lampiran hasil penelitian

18	Tina Rakhmawati, S.Pd	B. Inggris	Guru PNS
19	Amrul Mukarromah, S.Pd.I	PAI	Guru PNS
20	Veronikha Puspa Dewi Anggraeni, S.Psi	BK	Guru PNS
21	Hendrawan Setyo Utomo, S.Pd	BK	Guru PPPK
22	Wahyu Dwi Herlambang N.H, S.Pd	Sejarah	Guru PPPK
23	Weny Tristianto, S.Pd	Ekonomi	Guru PPPK
24	Ardliyani Lathifatul Afifah, S.Pd	Seni Budaya	Guru PPPK
25	Ali Mahfud, S.Pd.I	PAI	GTT
26	Mohamad Farizal Andriano, S.Pd	Penjaskes	GTT
27	Rizi Ismaniar, S.Pd.	B. Jawa	GTT
28	Nopiyarini Wahyuningrum, S.Pd	B. Jawa	GTT
29	Dwi Seno Pritoyo	Adm. Sarpras/Aset	Staf /PNS
30	Endang Supartiningsih	Adm. Kesiswaan	Staf /PNS
31	Santosa, S.I.Pust.	Pustakawan	PTT
32	Joko Setiono	Staf Pelaksana/Kebersihan	PTT
33	Wahyu Widi Manunggil, S.Pd	Staf Adm. Pendataan	PTT
34	Arif Teguh Wardoyo	Staf Pelaksana/Kebersihan	PTT
35	Reza Noverian Dwi Saputra, S.Kom.	Staf Administrasi	PTT
36	Nizamti Nurhayunika, S.Psi.	Staf Administrasi	PTT

2) Siswa SMAN 1 Balong

Tabel 4.3 Murid SMAN 1 Balong 2025/2026

No	kelas	Jumlah Rombel	Jumlah		Total
			P	L	
1	X	2	28	35	63
2	XI	3	40	47	87
3	XII	3	35	44	79
Total		8	103	126	229

6. Sarana Prasarana SMAN 1 Balong⁸⁹

Sarana pendidikan merupakan segala sesuatu yang bergerak dan secara langsung menunjang proses belajar mengajar, misalnya komputer, buku, atau alat tulis. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang bersifat tidak bergerak, contohnya gedung dan ruang kelas. Keduanya memiliki peran penting karena mendukung kelancaran kegiatan pembelajaran. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, proses belajar mengajar dapat berjalan lebih efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam rangka membantu tercapainya tujuan pendidikan. Berikut adalah daftar sarana dan prasarana yang tersedia di SMAN 1 Balong:

Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana SMAN 1 Balong

No	Nama Ruang	Jumlah
1.	Kantor Tata Usaha	1
2.	Ruang Kepala Sekolah	1
3.	Ruang Guru	1
4.	Ruang Waka	1
5.	Ruang BK/BP	1
6.	Ruang Piket	1
7.	Laboratorium Biologi	1
8.	Laboratorium Fisika	1
9.	Laboratorium Kimia	1

⁸⁹ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor : 06/D/11-3-2026 Dalam lampiran hasil penelitian

No	Nama Ruang	Jumlah
10.	Perpustakaan	1
11.	Ruang Kesenian	1
12.	Ruang Otomotif	1
13.	Ruang Tata Boga	1
14.	Ruang Osis	1
15.	Masjid	1
16.	Uks	1
17.	Gudang Kantor Tata Usaha	1
18.	Gedung Perpustakaan	1
19.	Kamar Mandi Guru	1
20.	Kamar Mandi Siswa	1
21.	Ruang Kelas Aktif/Dipakai	8
22.	Ruang Kelas Non-Aktif	9
23.	Lapangan Sepak Bola	1
24.	Lapangan Bola Basket	1
25.	Lapangan Bola Volly	1
26.	Parkiran Guru	1
27.	Parkiran Siswa	1
28.	Kantin	4

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis angket yang diperoleh mengenai pengaruh kompetensi dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong. Maka mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Deskripsi Hasil Penelitian tentang Kompetensi Pegawai

Deskripsi hasil ini bertujuan untuk memberi gambaran mengenai variabel kompetensi pegawai. Untuk memperoleh hasil ini, peneliti menggunakan angket yang didistribusikan kepada 146 responden. Skor jawaban angket berupa angka yang diinterprestasikan agar lebih mudah untuk dipahami oleh responden dengan model penskoran yang menggunakan skala likert dengan berdasarkan ketentuan pernyataan positif. Untuk menganalisis tingkat kompetensi tersebut, peneliti menggunakan

teknik perhitungan mean dan standar deviasi guna menentukan apakah variabel kompetensi berada pada kategori tinggi, sedang atau rendah.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel *Kompetensi Pegawai*

No	Skor	Frekuensi	Presentase
1	19	1	0,7%
2	20	1	0,7%
3	22	3	2,1%
4	23	2	1,4%
5	24	6	4,1%
6	25	1	0,7%
7	26	8	5,5%
8	27	6	4,1%
9	28	6	4,1%
10	29	2	1,4%
11	30	12	8,2%
12	31	9	6,2%
13	32	11	7,5%
14	33	6	4,1%
15	34	12	8,2%
16	35	4	2,7%
17	36	10	6,8%
18	37	10	6,8%
19	38	8	5,5%
20	39	6	4,1%
21	40	6	4,1%
22	41	4	2,7%
23	42	1	0,7%
24	43	1	0,7%
25	44	5	3,4%
26	45	1	0,7%
27	46	2	1,4%
28	47	2	1,4%
Total		146	100%

Dari tabel distribusi frekuensi variabel kompetensi pegawai dapat disimpulkan bahwasanya skor tertinggi bernilai 47 dengan frekuensi 2 responden dan skor terendah bernilai 19 dengan frekuensi 1 responden.

Selain itu, skor yang paling dominan terdapat pada nilai 30 dan 34 dengan frekuensi yang sama 12 responden (8,2%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada nilai tersebut. Diikuti skor 32 dengan frekuensi 11 responden (7,5%), serta skor 36 dan 37 dengan frekuensi masing-masing 10 responden (6,8%). Sementara itu, skor yang paling sedikit muncul adalah 20,25,42,43, dan 45, masing-masing frekuensinya hanya 1 responden (0,7%).

Berdasarkan data tersebut, variabel kompetensi pegawai diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Untuk menentukan kategori tersebut menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 25 dengan menghitung mean dan standar deviation yang memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kompetensi Pegawai

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	146	19	47	33.29	6.054
Valid N (listwise)	146				

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan output pada tabel statistik deskriptif dapat diketahui bahwa terdapat mean sebesar 33,29 dan standar deviasi sebesar 6,054, dengan skor terendah 19 dan nilai tertinggi 47. Untuk menentukan tingkat Kompetensi Pegawai termasuk kategori tinggi, sedang, atau rendah dilakukan pengelompokan dengan menggunakan rumus berikut:

1. Minimum : 19
2. Maximum : 47
3. STD. Deviation (SDx) : 6,054

4. Mean (M_x) : 33,29

Langkah-langkah untuk menentukan kategori dan presentase:

1. $M_x + SD_x = 33,29 + 6,054 = 39,344$ (dibulatkan menjadi 39)
2. $M_x - SD_x = 33,29 - 6,054 = 27,236$ (dibulatkan menjadi 27)

Interpretasi: Tinggi, Sedang, Rendah

1. Skor lebih dari $M_x + SD_x$ dikategorikan tinggi
2. Skor antara $M_x - SD_x$ sampai $M_x + SD_x$ dikategorikan sedang
3. Skor kurang dari $M_x - SD_x$ dikategorikan rendah

Yang berarti:

1. Skor lebih dari 39 dikategorikan tinggi
2. Skor antara 27 sampai 39 dikategorikan sedang
3. Skor kurang dari 27 dikategorikan rendah

**Tabel 4.7 Presentase dan Kategorisasi Variabel
Kompetensi Pegawai**

No	Skor	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	> 39	22	15,07%	Tinggi
2	27 - 39	102	69,86%	Sedang
3	< 27	22	15,07%	Rendah
Total		146	100%	

Berdasarkan kategori pada tabel Kompetensi Pegawai (X1) dapat diketahui bahwa terdapat 22 responden dengan persentase 15,07% menilai variabel kompetensi pegawai dalam kategori tinggi. Sementara itu, terdapat 102 responden dengan persentase 69,86% menilai kompetensi pegawai pada kategori sedang, dan 22 responden dengan persentase 15,07% menilai dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai dalam penelitian ini tergolong dalam kategori sedang dengan persentase 69,86%.

2. Deskripsi Hasil Penelitian tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Deskripsi hasil ini bertujuan untuk memberi gambaran mengenai variabel kualitas layanan administrasi akademik. Untuk memperoleh hasil ini, peneliti menggunakan angket yang didistribusikan kepada 146 responden. Skor jawaban angket berupa angka yang diintreprestasikan agar lebih mudah untuk dipahami oleh responden dengan model penskoran yang menggunakan skala likert dengan berdasarkan ketentuan pernyataan positif.

Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan administrasi akademik tersebut, peneliti menggunakan teknik perhitungan mean dan standar deviasi guna menentukan apakah variabel kualitas layanan administrasi akademik berada pada kategori tinggi, sedang atau rendah.

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel
Kualitas Layanan Administrasi Akademik**

No	Skor	Frekuensi	Presentase
1	40	1	0,7%
2	41	1	0,7%
3	43	1	0,7%
4	45	3	2,1%
5	47	2	1,4%
6	48	2	1,4%
7	49	4	2,7%
8	50	4	2,7%
9	51	3	2,1%
10	52	3	2,1%
11	53	6	4,1%
12	54	2	1,4%
13	55	3	2,1%
14	56	4	2,7%
15	57	5	3,4%
16	58	8	5,5%
17	59	5	3,4%
18	60	7	4,8%
19	61	6	4,1%
20	62	9	6,2%

No	Skor	Frekuensi	Presentase
21	63	6	4,1%
22	64	9	6,2%
23	65	4	2,7%
24	66	5	3,4%
25	67	6	4,1%
26	68	1	0,7%
27	69	7	4,8%
28	70	3	2,1%
29	71	2	1,4%
30	72	5	3,4%
31	73	2	1,4%
32	74	3	2,1%
33	75	3	2,1%
34	78	3	2,1%
35	79	2	1,4%
36	81	1	0,7%
37	83	1	0,7%
38	84	1	0,7%
39	85	2	1,3%
40	86	1	0,7%
Total		146	100%

Dari tabel distribusi frekuensi variabel kualitas layanan dapat disimpulkan bahwasanya skor tertinggi bernilai 86 dengan frekuensi 1 responden dan skor terendah bernilai 40 dengan frekuensi 1 responden. Selain itu, skor yang paling dominan terdapat pada skor 62 dan 64 dengan frekuensi masing-masing 9 responden (6,2%). Selanjutnya skor 58 dengan frekuensi 8 responden (5,5), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada nilai tersebut. Sementara itu, skor yang paling sedikit muncul adalah 40,41,43,68,81,83,84, dan 86, masing-masing hanya diperoleh 1 responden (0,7%). Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian pada rentang skor 58-69, yang mengidentifikasi bahwa kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan dinilai baik oleh mayoritas responden.

Sebaran skor yang cenderung berada ada rentang menengah hingga tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan responden. Hal ini mencerminkan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah dirasakan dengan baik oleh murid sebagai penerima layanan.

Berdasarkan data tersebut, variabel kualitas layanan diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Untuk menentukan kategori tersebut menggunakan program IBM SPSS Statistik versi 25 dengan menghitung mean dan standar deviation yang memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif
Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2	146	40	86	62.02	9.518
Valid N (listwise)	146				

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan output pada tabel statistik deskriptif dapat diketahui bahwa terdapat mean sebesar 62,02 dan standar deviasi sebesar 9,518, dengan nilai terendah 40 dan nilai tertinggi 86. Untuk menentukan tingkat Kualitas Layanan termasuk kategori tinggi, sedang, atau rendah dilakukan pengelompokan dengan menggunakan rumus berikut:

1. Minimum : 40
2. Maximum : 86
3. STD. Deviation (SDx) : 9,518
4. Mean (Mx) : 62,02

Langkah-langkah untuk menentukan kategori dan presentase:

1. $Mx + SDx = 62,02 + 9,518 = 71,53$ (dibulatkan menjadi 72)
2. $Mx - SDx = 62,02 - 9,518 = 52,50$ (dibulatkan menjadi 53)

Interpretasi: Tinggi, Sedang, Rendah

1. Skor lebih dari $Mx + SDx$ dikategorikan tinggi
2. Skor antara $Mx - SDx$ sampai $Mx + SDx$ dikategorikan sedang
3. Skor kurang dari $Mx - SDx$ dikategorikan rendah

Yang berarti:

1. Skor lebih dari 73 dikategorikan tinggi
2. Skor antara 53 sampai 72 dikategorikan sedang
3. Skor kurang dari 53 dikategorikan rendah

**Tabel 4.10 Presentase dan Kategorisasi Variabel
Kualitas Layanan Administrasi Akademik**

No	Skor	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	> 72	19	13,0%	Tinggi
2	53 - 72	103	76,0%	Sedang
3	< 53	24	11,0%	Rendah
Total		146	100%	

Berdasarkan kategori pada tabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X2) dapat diketahui bahwa terdapat 19 responden dengan persentase 13,01% menilai variabel kualitas layanan dalam kategori tinggi. Sementara itu, terdapat 103 responden dengan persentase 70,55% menilai kualitas layanan pada kategori sedang, dan 24 responden dengan persentase 16,44% menilai dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dalam penelitian ini tergolong dalam kategori sedang dengan persentase 70,55%.

3. Deskripsi Hasil Penelitian tentang Kepuasan Murid

Deskripsi hasil ini bertujuan untuk memberi gambaran mengenai variabel kepuasan murid. Untuk memperoleh hasil ini, peneliti menggunakan angket yang didistribusikan kepada 146 responden. Skor jawaban angket berupa angka yang dintreprestasikan agar lebih mudah untuk dipahami oleh responden dengan model penskoran yang menggunakan skala likert dengan berdasarkan ketentuan pernyataan positif.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan murid tersebut, peneliti menggunakan teknik perhitungan mean dan standar deviasi guna menentukan apakah variabel kepuasan murid berada pada kategori tinggi, sedang atau rendah.

**Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel
Kepuasan Murid**

No	Skor	Frekuensi	Presentase
1	21	1	0,7%
2	22	2	1,4%
3	23	6	4,1%
4	24	3	2,1%
5	25	7	4,8%
6	26	6	4,1%
7	27	11	7,5%
8	28	12	8,2%
9	29	12	8,2%
10	30	9	6,2%
11	31	20	13,7%
12	32	13	8,9%
13	33	8	5,5%
14	34	8	5,5%
15	35	7	4,8%
16	36	6	4,1%
17	37	6	4,1%
18	38	4	2,7%
19	39	2	1,4%
20	40	3	2,1%
Total		146	100%

Dari tabel distribusi frekuensi variabel Kepuasan Murid (Y) dapat disimpulkan bahwa skor tertinggi bernilai 40 dengan frekuensi 3 responden, sedangkan skor terendah bernilai 21 dengan frekuensi 1 responden.

Selain itu, skor yang paling banyak muncul berada pada skor 31 dengan frekuensi 20 responden (13,7%), selanjutnya skor 32 dengan frekuensi 13 responden (8,9%), sedangkan skor 28 dan 29 dengan frekuensi masing-masing 12 responden (8,2%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat nilai tersebut.

Sementara itu, skor yang paling sedikit muncul berada pada skor 21 dengan frekuensi 1 responden (0,7%), skor 22 dan 39 dengan frekuensi masing-masing 2 responden (1,4%), sedangkan skor 24 dan 40 dengan frekuensi masing-masing 3 responden (2,1%).

Secara umum, distribusi skor menunjukkan bahwa Sebagian besar responden memiliki skor pada rentang 28-34, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan murid cenderung berada pada kategori sedang hingga tinggi. Hal ini terlihat dari tingginya frekuensi pada skor-skor tersebut dibandingkan dengan skor lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas murid merasa cukup puas hingga puas terhadap pelayanan yang diterima, karena Sebagian besar responden memberikan penilaian pada skor menengah ke atas dan hanya sedikit responden yang memberikan skor rendah.

Berdasarkan data tersebut, variabel Kepuasan Murid diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah.

Untuk menentukan kategori tersebut digunakan bantuan program IBM SPSS Statistics dengan menghitung nilai mean dan standart deviation yang memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Kepuasan Murid

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Murid	146	21	40	30.56	4.291
Valid N (listwise)	146				

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan output pada tabel statistik deskriptif dapat diketahui bahwa terdapat mean sebesar 30,56 dan standar deviasi sebesar 4,291, dengan nilai terendah 21 dan nilai tertinggi 40. Untuk menentukan tingkat Kepuasan Murid termasuk kategori tinggi, sedang, atau rendah dilakukan pengelompokan dengan menggunakan rumus berikut:

1. Minimum : 21
2. Maximum : 40
3. STD. Deviation (SDx) : 4,291
4. Mean (Mx) : 30,56

Langkah-langkah untuk menentukan kategori dan presentase:

1. $Mx + SDx = 30,56 + 4,291 = 34,85$ (dibulatkan menjadi 35)
2. $Mx - SDx = 30,56 - 4,291 = 26,269$ (dibulatkan menjadi 26)

Interpretasi: Tinggi, Sedang, Rendah

1. Skor lebih dari $Mx + SDx$ dikategorikan tinggi
2. Skor antara $Mx - SDx$ sampai $Mx + SDx$ dikategorikan sedang
3. Skor kurang dari $Mx - SDx$ dikategorikan rendah

Yang berarti:

1. Skor lebih dari 31 dikategorikan tinggi
2. Skor antara 24 sampai 31 dikategorikan sedang
3. Skor kurang dari 24 dikategorikan rendah

Tabel 4.13 Presentase dan Kategorisasi Variabel Kepuasan Murid

No	Skor	Frekuensi	Presentase	Kategori
1	> 35	21	14,38%	Tinggi
2	26 - 35	106	72,60%	Sedang
3	< 26	19	13,02%	Rendah
Total		146	100%	

Berdasarkan kategori pada tabel Kepuasan Murid dapat diketahui bahwa terdapat 21 responden dengan persentase 14,38% menilai variabel Kepuasan Murid dalam kategori tinggi. Sementara itu, terdapat 106 responden dengan persentase 72,60% menilai Kepuasan Murid pada kategori sedang, dan 19 responden dengan persentase 13,02% menilai dalam kategori rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Murid dalam penelitian ini tergolong dalam kategori sedang dengan persentase 72,60%.

C. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Suatu data dianggap memiliki distribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$.⁹⁰ Dalam penentuan hasil uji normalitas dilakukan dengan melihat nilai *asympt.sig.* (2-tailed).

⁹⁰ Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, 167.

Jika nilainya $\leq 0,05$, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilainya $\geq 0,05$, maka data dinyatakan berdistribusi normal.⁹¹

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		146
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,54813892
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,040
	Negative	-,059
Test Statistic		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Olah data mandiri

Pada tabel 4.14 Uji One Sample Kolmogorov Smirnov dilakukan dengan menggunakan nilai Asymp. Sig. (2-tailed). Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi secara normal sehingga uji normalitas pada penelitian ini terpenuhi.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linier antara variabel dependen (Y) dengan variabel

⁹¹ Slamet, *Belajar Dan Faktor Yang Mempengaruhinya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 28.

independent (X1 dan X2). Jika tidak terdapat hubungan linier diantara keduanya, maka analisis korelasi tidak dapat dilakukan. Dalam penelitian ini pengujian linieritas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS. Dua variabel memiliki hubungan linier apabila nilai signifikansi pada *deviatin linierity* lebih dari 0,05.

Tabel 4.15 Uji Linieritas Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Murid

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Murid * Kompetensi Pegawai	Between Groups	(Combined)	875.328	27	32.420	2.132	.003
		Linearity	596.768	1	596.768	39.239	.000
		Deviation from Linearity	278.561	26	10.714	.704	.849
	Within Groups		1794.617	118	15.209		
	Total		2669.945	145			

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan uji linieritas diperoleh nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar $0,000 < 0,5$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Murid. Nilai *Defiaton from Linearity* sebesar $0,849 > 0,05$ menunjukkan btidak terdapat penyimpangan dari bentuk linier. Dengan demikian, hubungan antara Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Murid memenuhi asumsi linieritas.

Tabel 4.16 Uji Linieritas Kualitas layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Murid

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Murid * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	1049.025	39	26.898	1.759	.012
		Linearity	577.563	1	577.563	37.770	.000
		Deviation from Linearity	471.462	38	12.407	.811	.765
	Within Groups		1620.921	106	15.292		
	Total		2669.945	145			

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan uji linieritas diperoleh nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara Kualitas Layanan Administrasi Akademik dan Kepuasan Murid. Nilai *Defiaton from Linearity* sebesar $0,765 > 0,05$ menunjukkan tidak terdapat penyimpangan dari bentuk hubungan linier. Dengan demikian, hubungan Kualitas Layanan Administrasi Akademik dan Kepuasan Murid memenuhi asumsi linieritas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menilai apakah terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independent dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi di antara variabel bebas. Pendeteksian multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation faktor* (VIF) dan Tolerance. Jika nilai $VIF < 10,00$, maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan jika $VIF < 10,00$, maka menunjukkan adanya multikolinieritas. Selain itu, jika nilai $Tolerance > 0,10$, berarti tidak terdapat multikolinieritas, namun jika $Tolerance < 0,10$, maka multikolinieritas dinyatakan terjadi.⁹²

Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,203	2,175		6,069	,000		
	X1	,243	,053	,343	4,573	,000	,847	1,180
	X2	,194	,034	,331	4,405	,000	,847	1,180

a. Dependent Variable: Kepuasan Murid

Sumber: Olah data mandiri

⁹² Sihabudin et al., *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS* (Banyumas: CV Pena Persada, 2021), 141.

Pada tabel 4.17 hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF variabel X1 (Kompetensi Pegawai) yaitu sebesar $1,180 < 10,00$ dan nilai Tolerance $0,847 > 0,10$. sedangkan nilai VIF pada variabel X2 (Kualitas layanan administrasi akademik) sebesar $1,180 < 10,00$ dan nilai Tolerance $0,847 > 0,10$. Nilai Tolerance kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians antar pengamatan dalam model regresi. Pengujiannya dapat dilakukan dengan metode rank Spearman. Model dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas jika nilai Sig. (2-tailed) $> 0,05$. sebaliknya, apabila nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$, maka model tersebut mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,849 E-15	2,175		,000	1,000
	X1	,000	,053	,000	,000	1,000
	X2	,000	,034	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, maka dapat diketahui bahwa variabel kompetensi pegawai memiliki nilai $1,000 > 0,05$, dan variabel kualitas layanan administrasi akademik memiliki nilai $1,000 > 0,05$.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independent tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Sederhana

Pengujian signifikansi regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. jika hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, sehingga perlu dilanjutkan dengan analisis lebih mendalam. Besar kecilnya pengaruh tersebut dapat dilihat pada output SPSS, khususnya pada tabel *Coefficients*.

Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X1 dan Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,405	1.761		11.018	.000
	Kompetensi Pegawai	.335	.052	.473	6.438	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Murid

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel coefficients di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 19,405 + 0,335 X_1 + e$$

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 19,405 menunjukkan bahwa apabila variabel Kompetensi Pegawai (X_1) dianggap bernilai nol, maka

Kepuasan Murid diperkirakan memiliki nilai sebesar 19,405. Nilai konstanta ini menggambarkan tingkat dasar Kepuasan Murid sebelum dipengaruhi oleh variabel Kompetensi Pegawai.

2) Koefisien Regresi Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

Koefisiensi regresi Kompetensi Pegawai bernilai positif sebesar 0,335 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi Kompetensi Pegawai maka semakin tinggi pula Kepuasan Murid. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 6,438 dengan signifikansi $0,000 > 0,05$, sehingga H_0 di tolak dan H_1 diterima. Dengan demikian Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Murid.

Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X2 dan Y

Coefficients ^a						
Model		4Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.556	2.087		8.413	.000
	Kualitas Layanan	.210	.028	.465	8.305	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Murid						

a. Dependent Variable: Kepuasan Murid

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel *coefficients* di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,556 + 0,210X_2 + \text{error}$$

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 17,556 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan (X_2) dianggap bernilai nol, maka

Kepuasan Murid diperkirakan memiliki nilai sebesar 17,556. Nilai konstanta ini menggambarkan tingkat dasar Kepuasan Murid sebelum dipengaruhi oleh variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik.

2) Koefisien Regresi Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X2)

Koefisiensi regresi Kualitas Layanan Administrasi Akademik bernilai positif sebesar 0,210 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi Kompetensi Pegawai maka semakin tinggi pula Kepuasan Murid. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 6,305 dengan signifikansi $0,000 > 0,05$, sehingga H_0 di tolak dan H_1 diterima. Dengan demikian Kualitas Layanan Administrasi Akademik berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Murid.

b. Regresi Linier Berganda

Pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui apakah dua variabel independent (bebas) berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat). apabila hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.203	2.175		6.069	,000
X1	,243	,053	,343	4.573	,000
X2	,149	,034	,331	4.405	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Murid

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan tabel diatas perhitungan regresi linear Berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25.0 *for windows* didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 13,203 + 0,243X_1 + 0,149X_2 + e$$

1) Konstanta = 13,203

Artinya jika tidak ada variabel Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan yang mempengaruhi Kepuasan Murid, maka Kepuasan Murid sebesar 13,203 satuan.

2) Koefisiensi $X_1/b_1 = 0,243$

Artinya jika variabel Kompetensi Pegawai meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Murid akan meningkat sebesar 0,243 dengan anggapan variable bebas lain tetap.

3) Koefisiensi $X_2/b_2 = 0,149$

Artinya jika variabel Kualitas Layanan meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan Murid akan meningkat sebesar 0,149 dengan anggapan variable bebas lain tetap.

Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.203	2.175		6.069	.000
	Kompetensi Pegawai	.243	.053	.343	4.573	.000
	Kualitas Layanan	.149	.034	.331	4.405	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Murid

Sumber: Olah data mandiri

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

- a) Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai t hitung sebesar 4,573 dan signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Murid”.
- b) Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai t hitung sebesar 4,405 dan signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa “Kualitas Layanan Administrasi Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Murid”.

Nilai t-tabel dapat dihitung berdasarkan:

$$df = n-k-1=146-2-1=143$$

$$T_{\text{tabel}}= 1,976$$

Maka berdasarkan tabel distribusi T dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh 1,976.

Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	844.498	2	422.249	33.078	,000 ^b
Residual	1825.447	143	12765		
Total	2669.946	145			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Olah data mandiri

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 33,078 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa, variabel kompetensi pegawai (X1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X2) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan murid (Y).

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independent mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, semakin mendekati 1, semakin baik kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel Y. senaliknya, jika nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan model dalam menjelaskan variasi Y sangat terbatas.

Nilai t-tabel dapat dihitung berdasarkan;

$$df = n - k - 1 = 146 - 2 - 1 = 143$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,06$$

Maka, berdasarkan tabel distribusi F dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh 3,06.

Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,562 ^a	,316	,307	3,573

a. Predictors: (Constant), X2 , X1

Sumber: Olah data mandiri

Tabel diatas menunjukkan besarnya koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,316, sehingga dapat diartikan bahwa Kompetensi Pegawai dan

Kualitas Layanan Administrasi Akademik secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Murid sebesar 31,6% sisanya sebesar 68,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Murid di SMAN 1 Balong

Berdasarkan hasil analisis regresi, kompetensi pegawai memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan murid dengan nilai koefisien sebesar 0,335. Nilai koefisien dari variabel kompetensi pegawai menunjukkan adanya kontribusi terhadap peningkatan kepuasan murid. Hasil dari uji-t juga menunjukkan bahwa nilai t-hitung dari variabel kompetensi pegawai (X_1) 4,573 > t-tabel 1,976 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan murid. Dengan demikian, maka hipotesis pertama (H_1) diterima.

Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa, kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong Ponorogo. Hal ini sesuai dengan teori Wibowo yang dikutip oleh Ani Surtiati et.al, bahwa kompetensi pegawai mencakup tiga aspek utama yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap, yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik akan

mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan murid, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan murid.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kompetensi pegawai yang baik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan murid, tidak hanya pada aspek pelayanan administrasi saja, akan tetapi juga pada kualitas pengalaman belajar secara keseluruhan. Ketika murid merasa dilayani dengan baik, mendapatkan informasi yang jelas, serta memperoleh respon yang cepat dari pegawai, maka hal tersebut secara langsung akan meningkatkan rasa puas terhadap layanan sekolah. Dengan demikian, kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan murid.⁹³

Selain itu, kompetensi pegawai juga memiliki peran dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas layanan administrasi akademik di sekolah. Pegawai yang kompeten cenderung dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi, memahami prosedur pelayanan dengan baik, dan mampu berkomunikasi secara efektif dengan murid. Hal ini akan berdampak pada terciptanya pelayanan yang professional serta memuaskan.⁹⁴

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh telaah terdahulu yang dilakukan oleh Santi Simbolon yang menunjukkan bahwa kompetensi social tenaga administrasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisiensi determinasi (R Square) sebesar

⁹³ Surtiani et al., "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di SESPIM LEMDIKLAT Kepolisian Republik Indonesia."

⁹⁴ Elfiana and Septyarini, "Pengaruh Kompetensi Karyawan, Sistem Pengembangan Sdm Terhadap Efektivitas Kerja Di Kantor Pegadaian Manggelewa, Dompu Nusa Tenggara Barat," 695.

0,241 yang berarti kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah memiliki kontribusi sebesar 24,1% terhadap kepuasan peserta didik. temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi pula kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian ini bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin tinggi pula kepuasan murid terhadap pelayanan sekolah. Dengan demikian, kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam kepuasan murid. Semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan murid di SMAN 1 Balong.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Murid di SMAN 1 Balong

Berdasarkan hasil analisis regresi, kualitas layanan administrasi akademik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan murid dengan nilai koefisien sebesar 0,210. Nilai koefisien dari kualitas layanan administrasi akademik tersebut menunjukkan adanya kontribusi dalam meningkatkan kepuasan murid. Hasil dari uji-t juga menunjukkan bahwa nilai t-hitung dari variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) sebesar $4,405 > t\text{-tabel } 1,976$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan murid. Dengan demikian, maka hipotesis kedua (H_2) diterima.

Hasil dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap

kepuasan murid di SMAN 1 Balong. Hal tersebut sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa kualitas layanan Administrasi Akademik mencakup beberapa dimensi utama seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Apabila kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka akan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi murid sebagai pengguna layanan pendidikan.⁹⁵

Selain itu, dengan adanya kualitas layanan administrasi akademik yang baik, murid akan lebih mudah mengakses informasi, mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, serta merasakan sikap ramah dari pegawai sekolah. Hal ini secara langsung dapat meningkatkan persepsi positif murid terhadap sekolah, sehingga berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan mereka. Pelayanan yang responsif dan profesional juga menunjukkan bahwa sekolah memiliki komitmen dalam memenuhi kebutuhan murid secara optimal.⁹⁶

Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan oleh sekolah memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan murid, baik dari segi kenyamanan, kepercayaan, maupun loyalitas terhadap sekolah. Ketika murid merasa bahwa pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, maka hal tersebut akan mendorong munculnya rasa puas serta keinginan untuk terus

⁹⁵ Parasuraman et al., *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception Expectations*, 26.

⁹⁶ Pertiwi, *Pemasaran Jasa Parawisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Parawisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*, 68.

menggunakan layanan yang sudah tersedia disekolah.⁹⁷ Dengan demikian, kualitas layanan administrasi akademik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan murid di SMAN 1 Balong.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh telaah terdahulu yang dilakukan oleh Disky Apriani yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa dengan nilai R Square sebesar 0,593. Hal ini menyatakan kualitas pelayanan administrasi memberikan kontribusi sebesar 59,3% terhadap kepuasan siswa. Temuan tersebut sejalan dnegan penelitian ini bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi akademik, maka semakin tinggi pula kepuasan murid. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi akademik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan murid di SMAN 1 Balong.

3. Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Murid di SMAN 1 Balong Ponorogo

Berdasarkan hasil analisis secara parsial atau sendiri-sendiri, terdapat hasil yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai (X1) dan kualitas layanan administrasi akademik (X2) terhadap kepuasan murid (Y). Pada variabel kompetensi pegawai (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar $4,573 > t\text{-tabel } 1,976$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan pada variabel kualitas layanan administrasi akademik (X2) nilai t-hitung sebesar $4,405 > t\text{-tabel } 1,976$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil analisis

⁹⁷ Pratiwi and Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada MTs An-Nizhomiyah," 53.

tersebut dapat diketahui bahwa kedua variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan murid.

Hasil dari uji-f atau uji secara simultan menunjukkan bahwa nilai f-hitung $33,078 > f\text{-tabel } 3,06$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji-f tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong secara simultan, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima.

Kepuasan murid merupakan suatu tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Ririn Marisca Hasibuan et.al, Kepuasan murid dapat diukur melalui tiga dimensi, yaitu kesesuaian harapan, minat melanjutkan, dan kesediaan merekomendasikan. Kesesuaian harapan menunjukkan sejauh mana layanan yang diterima murid sesuai dengan harapan mereka, minat melanjutkan menunjukkan keinginan murid untuk terus menggunakan layanan yang diberikan sekolah, sedangkan kesediaan merekomendasikan mencerminkan kemauan murid untuk memberikan rekomendasi positif kepada orang lain mengenai sekolah tersebut.⁹⁸

Sejalan dengan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama memberikan kontribusi yang penting terhadap kepuasan murid. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu memberikan

⁹⁸ Hasibuan et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan."

pelayanan secara professional melalui pengetahuan, keterampilan dan sikap, sedangkan kualitas layanan administrasi akademik yang baik akan menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, responsive, dan sesuai dengan kebutuhan murid. Kondisi tersebut memungkinkan terpenuhinya harapan murid terhadap layanan yang diterimi sehingga meningkatkan tingkat kepuasan murid.

Kondisi ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan murid tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, akan tetapi juga merupakan hasil dari sinergi antara kemampuan pegawai dan kualitas layanan yang diberikan. Ketika pegawai memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik, serta didukung oleh sistem yang pelayanan yang responsif, andal, dan berorientasi pada kebutuhan murid, maka murid dapat merasakan manfaat layanan secara maksimal.⁹⁹ Hal tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kesesuaian harapan, minat melanjutkan, dan kesediaan merekomendasikan sebagaimana yang dijelaskan dalam teori kepuasan murid menurut Tjiptono.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syarif Firdaus, Darmo H. Suwiryo, dan Fenty Sukmawaty yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia dan mutu pelayanan merupakan faktor penting dalam

⁹⁹ Handono et al., "Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Otentik, Kompetensi Guru, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Pendidikan," 225.

meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan. temuan tersebut sejalan dengan penelitian ini bahwa kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik secara simultan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan murid.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya kontribusi kedua variabel terhadap kepuasan murid yang ditunjukkan melalui koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,316 Hal ini berarti bahwa sebesar 31,6% variasi kepuasan murid dapat dijelaskan oleh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik, sedangkan 68,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai dan semakin baik kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan murid di SMAN 1 Balong terhadap pelayanan sekolah.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, serta teori-teori yang ada mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi kompetensi pegawai terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,372 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kompetensi pegawai (X_1), maka kepuasan murid (Y) meningkatkan sebesar 0,372. Koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X_1 terhadap Y adalah positif. Selain itu, didukung dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,946 > t$ tabel $1,976$ dan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan murid.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan persepsi kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,203 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas layanan administrasi akademik (X_2) maka kepuasan murid (Y) meningkat sebesar 0,203. Koefisien regresi bernilai positif. Selain itu, didukung dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,224 > t$ tabel $1,976$ dan nilai

signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan murid.

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama dari persepsi kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid di SMAN 1 Balong. Hal tersebut ditunjukkan oleh uji F dengan nilai hitung sebesar $31,255 > f$ tabel 3,06 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil uji koefisiendeterminasi (R Square) sebesar 0,304 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 30,4% terhadap kepuasan murid, sedangkan sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan murid di SMA Negeri Balong, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah

Kepada pihak sekolah SMAN 1 Balong disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai serta kualitas layanan administrasi akademik secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, maupun pengembangan keterampilan dalam bidang administrasi dan pelayanan. Selain itu, sekolah juga perlu meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan aspek kecepatan,

ketepatan, keramahan, serta kemudahan akses layanan bagi murid. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan kepuasan murid terhadap pelayanan administrasi akademik dapat meningkatkan secara optimal.

2. Bagi Pegawai Administrasi

Kepada seluruh pegawai administrasi disarankan untuk terus meneruskan kompetensi diri baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap dalam memberikan pelayanan. Pegawai diharapkan mampu memberikan pelayanan yang responsif, komunikatif dan profesional kepada murid. Selain itu, penting bagi pegawai untuk selalu bersikap ramah, tanggap terhadap kebutuhan murid, serta mampu memanfaatkan teknologi dalam mendukung pelayanan administrasi agar lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan murid, seperti fasilitas sekolah, sistem informasi akademik, budaya organisasi, atau kualitas pembelajaran. Hal ini bertujuan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan murid. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasil penelitian menjadi lebih bervariasi dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Astria Sekar. *The Guide Book of SPSS: Cara Mudah Dan Cepat Mengolah Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2025.
- Abdillah, Leon A., Mappanyompa, Joko Sabtohadhi, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif (Konsep Dan Aplikasi)*. Sumedang: CV Mega Press Nusantara, 2024.
- Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Agustianti, Rifka, Pandriadi, Lissiana Nussifera, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Makassar: CV Tohar Media, 2022.
- Aini, Nurul, Toni Herlambang, and Arik Susbiyani. "Dampak Kompetensi Pegawai Dan Promosi Jabatan Terhadap Pengembangan Karir Dan Kinerja Pegawai." *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 10, no. 2 (2020): 164–65.
- Almira, Rifa Kayla, Ika Rizqi Meilya, and Ahmad Syahid. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di LPK Prisma Computer." *Jurnal Comm-Edu* 7, no. 1 (2024): 91.
- Amrizal, Dedi, Syawal Gultom, Darwin, and Monev. *Kepuasan Mahasiswa Sebagai Alat Ukur Pelayanan Akademik*. Medan: Umsu Press, 2024.
- Arbangi, Darkir, and Umiarso. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Asnawi, and Supriyanto. "Pengukuran Kepuasan Layanan Pendidikan Menggunakan Pendekatan HEISQUAL Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi." *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 10, no. 2 (2022): 190–204.
- Aziz, Rosmiaty. *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit Sibuku, 2016.
- Boari, Elia Ardyan Yoseb, Akhmad, Leny Yuliyani, et al. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif Di Berbagai Bidang)*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Dailiati, Surya. *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Publishing, 2018.
- Duli, Nikolaus. *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Elfiana, Nelis, and Epsilandri Septyarini. "Pengaruh Kompetensi Karyawan, Sistem Pengembangan Sdm Terhadap Efektivitas Kerja Di Kantor Pegadaian Manggelewa, Dompu Nusa Tenggara Barat." *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi* 9, no. 2 (2025): 695.
- Ervina, Nelly, Khairul Anzwar, and Elly Susanti. *Variabel Makroekonomi Yang Mempengaruhi Pergerakan IHSG Di Masa Pandemi Covid-19*. Bandung: CV Widina Media Utama, 2023.
- Fadhliyah, Nur. *Kompetensi Sosial Pendidik Dalam Perspektif Al-Qur'an*. Jakarta Selatan: Publica Indonesia Utama, 2023.
- Fiansi, Nirma Rosalia, Ria Astri Yani, et al. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025.

- Hadi, Mukhtar. *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Lampung: CV Laduny Alifatama, 2023.
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, 2012.
- Haerati, Muh. Ferils, and Iwan Adinugroho. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akutansi* 25, no. 4 (2023): 669.
- Handono, Purwanto, and Baidi. "Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Otentik, Kompetensi Guru, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Layanan Pendidikan." *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 10, no. 2 (2022): 225–37.
- Hasibuan, Ririn Marisca, Fitriani Harahap, and Armansyah Lubis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan." *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan* 4, no. 3 (2021): 177.
- Hayanti, Ayuni Tri, Nanik Suryani, and Fahrur Rozi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik." *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 8, no. 3 (2019): 1261.
- Herman, Ridwan Purba, Yanti Kristina Sinaga, et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Tinggi*. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2025.
- Hutuely, In. "Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Kantor Kecamatan Ambalau Kabupaten Seram Bagian Barat." *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 3, no. 10 (2014): 2731.
- Ibrahim, Muhammad Buchori, Fifian Permata Sari, Lalu Puji Indra Kharisma, et al. *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Indrawan, Irjus, Jauhari, and Endro Pedinata. *Manajemen Peserta Didik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022.
- Jumiati, Eti, Dinda Amalia, and Wahid Hasim Sa'roni. *Metodologi Penelitian (Prinsip, Praktik, Desain Dan Analisis Penelitian Manajemen)*. Padang: CV Cipta Media Publishing, 2026.
- Kusumastuti, Adhi, Ahmad Mustamil Khoiron, and Taofan Ali Achmadi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020.
- Lidan, April, Agil Syahputra, Ahmad Dai Robby, et al. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Medan: Umsu Press, 2023.
- Mamuaya, Nova Cristian, Wahyudi, Nurhasan Syah, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Padang: Azzia Karya Bersama, 2025.
- Mardiyanti. *Optimalisasi Kompetensi Pegawai: Salah Satu Strategi Meningkatkan Kompetensi Pegawai Melalui Jejaring Kerja, Sikap Terhadap Tugas Dan Pelatihan*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2020.
- Moniaga, Fenny, Filya Hidayati, Widya Fhitri, et al. *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: CV Gita Lentera, 2024.
- Mubarok, Sahal, and Rocky Putra Moho. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jakarta." *Jurnal Administrasi Bisnis* 1, no. 1 (2024): 13.
- Mulyati, Ely, M. Rosihan Arshad, Suryaningsih, et al. *Pengantar SPSS: Teori, Implementasi Dan Interpretasi*. Padang: CV Gita Lentera, 2024.

- Muslihah, Nurul, Ilmia Fahmi, Annisa Rizky Maulidiana, and Intan Yusuf Habibie. *Prinsip Dan Aplikasi Metodologi Penelitian Gizi*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2021.
- Nisa, Rif'atun, Valentina Dili Ariwati, Ayu Rizky, et al. *Metodologi Penelitian Kesehatan Teori Dan Implementasi Dalam Penelitian*. Tangerang: Penerbit Yayasan Aurora Marifatul Syifa, 2023.
- Nofirda, Fitri Ayu. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Widina Media Utama, 2025.
- Nurlan, Fausiah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandar lampung: CV Pilar Nusantara, 2019.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithmal, and Quality Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception Expectations*. Ney York: Free Press, 1990.
- Pertiwi, Dewi. *Pemasaran Jasa Parawisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Parawisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2021.
- Pianda, Didi. *Kinerja Guru*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Pratiwi, Ade Septi, and Aris Hidayat. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada MTs An-Nizhomiyah." *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis* 6, no. 1 (2024): 53.
- Priyanto, Duwi. *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan, 2022.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV Wade Group, 2016.
- Putri, Meilinda, Isnaini, and Akhmad Shaiful Bakhri. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Murid MAN Purworejo." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 10, no. 4 (2025): 3158.
- Rachman, Azis, Erna Patutie, Ni Komang Darmini, Ricon hasan, and Alex Hinta. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: CV Tohar Media, 2024.
- Rahmawati, Ima, Hana Lestari, and Siti Ulfatul Hasanah. "Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Akademik." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2024): 223.
- Ramadhani, Rahmi, and Nuraini Sri Bina. *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis Dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Kencana, 2021.
- Reken, Feky, Audia Junita, Yosepus Anthony Hallatu, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Padang: CV Gita Lentera, 2024.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negeri RI, 2023.
- Roesminingsih, Monica Widyaswari, Rofik Jalal Rosyanafi, and Fahmi Zakariyah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Madiun: CV Bayfa Cendekia Indonesia, 2024.
- Safa'ah, Engga Mardiana. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan*. SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019.

- Sari, Susanti Novita, Dian Wahyudi, and Seget Tartiyoso. "Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat." *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* 9, no. 2 (2020): 57–58.
- Setiadiputra, Raden Yudhy Pradityo. "Urgensi Pengembangan Kompetensi SDM Secara Berkesinambungan Di Lingkungan Instansi Pemerintah." *Jurnal Sawala* 5, no. 1 (2017): 20.
- Siagian, Nalom, and Irene Silviani. *Metodologi Kuantitatif*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2023.
- Sihabudin, Danny Wibowo, Sri Mulyono, et al. *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*. Banyumas: CV Pena Persada, 2021.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- Slamet. *Belajar Dan Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sofiati, and Sumarni. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung." *Jurnal Indonesia Membangun* 15, no. 2 (2016): 52.
- Sudadi, Chairul Anwar, Siti Julaiha, et al. *Buku Ajar Manajemen Peserta Didik*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Sudaryono. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Mix Method*. Depok: PT Raja Grafindo Indonesia, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Surat An-Nisa' Ayat 58: Arab, Latin, Terjemahan dan Tafsir Lengkap | Quran Kemenag, accessed June 1, 2026, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/4?from=58&to=58>
- Surtiani, Ani, Iin Kurniasih, Yuyun Mulyati, and Teguh Sandjaya. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di SESPI LEMDIKLAT Kepolisian Republik Indonesia." *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik* 5, no. 4 (2022): 223.
- Susminingsih, Ina Mutmainah, Nuzulul, and Mochamad Yusuf. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perbankan Syariah*. Pekalongan: Penerbit NEM, 2024.
- Syukur, Abdul. *Transformasi Pendidikan Dengan Guru Yang Memiliki Kompetensi Dan Ketaatan Yang Terpuji*. Indramayu: CV Adanu Abimata, 2024.
- Trisantosa, I. Nyoman, Dewi Kurniasih, and Musa Hubeis. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2022.
- Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Embe* 3, no. 4 (2015): 424.
- Utamie, Yuniati. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Kursus Pendidikan Sekar Kota Tegal." *Jurnal Inovasi Riset Akademik* 1, no. 2 (2021): 141.
- Wahuni, Sinta, Gema Febriansyah, Karimaliana, and Dedi Jasrial. *Metodologi Pendidikan Bahasa*. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2024.
- Wajdi, Farid, Suanto, Ansarullah Lawi, et al. *Pengantar Pendidikan Abad 21*. Bandung: Widina Media Utama, 2024.

- Yetri. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung." *Jurnal Kependidikan Islam* 8, no. 2 (2018): 189.
- yuliati, Endri, Siska Puspita Sari, and Metty Metty. "Impelentasi Uji Validitas Isi: Pengembangan Kuesioner Perubahan Pola Konsumsi Minyak Goreng Pada Rumah Tangga." *Ilmu Gizi Indonesia* 7, no. 1 (2023): 33.
- Zafri, and Hera Hastuti. *Metode Penelitian Pendidikan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2021.

