

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu

**Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin**

Abstrak: Adapun tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan juga menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa pada SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Hasil penelitian menunjukkan kualitas Pelayanan Administrasi didapatkan nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Orang Tua Siswa. Dapat dikatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. Sehingga apabila semakin tinggi Kualitas Pelayanan Administrasi maka Kepuasan Orang Tua Siswa akan semakin baik. Artinya semakin baik dan semakin tinggi Kualitas Pelayanan Administrasi yang diberikan maka semakin tinggi pula Kepuasan Orang Tua Siswa. Kepuasan tercipta karena orang tua merasakan terjadinya kesesuaian antara harapan atau keinginan yang diharapkan sebelum menggunakan jasa pendidikan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan jasa pendidikan, dalam hal ini SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu memiliki interior, dan eksterior yang nyaman, pelayanan yang ramah, sopan, berpenampilan rapi, fasilitas ruangan yang nyaman

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Orang Tua Siswa

Abstract: The purpose of this research is to find out and also to analyze the influence of the Quality of Administrative Services on the Satisfaction of Parents of Students at SMA 1 Kusan Hilir, Tanah Bumbu Regency. In this study the authors used a quantitative approach, which is an approach in research to test hypotheses by using accurate statistical data tests. The results showed that the quality of Administrative Services obtained a sig. 0.000 is less than 0.05, which means that partially the Quality of Administrative Service variable has a significant effect on the dependent variable on Student's Parents' Satisfaction. It can be said that the influence of the Quality of Administrative Services has a positive and significant effect on the Satisfaction of Parents of Students at SMA 1 Kusan Hilir, Tanah Bumbu Regency. So that the higher the Quality of Administrative Services, the better the Satisfaction of Parents of Students. This means that the better and the higher the Quality of Administrative Services provided, the higher the Satisfaction of Parents of Students. Satisfaction is created because parents feel that there is a match between the expectations or desires expected before using educational services and the reality that is felt after using educational services, in this case SMA 1 Kusan Hilir Tanah Bumbu Regency has a comfortable interior and exterior, friendly service, polite , neat appearance, comfortable room facilities

Keywords: Quality of Administrative Services, Satisfaction of Parents of Students

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid Suharto, 2009, Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Anas Sudjono, 2010, Pengantar Statistik Pendidikan, Jakarta: Rajawali Pers. Endar Sugiarto, 2002, Strategi, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, 2001, Total Quality Service, Yogyakarta: Andi Fandy Tjiptono, 2011, Service Quality & Statification edisi 3, Yogyakarta: Andi.
- Husain, 2009, Manajemen: Teori, Praktek dan Riset Pendidikan Edisi 4, Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein Umar, 2009, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta: Rajawali Pers.
- Irawan, Hadi, 2008, Sepuluh Pinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Lina Anatan, 2008, Service Excellenece, Bandung: Alfabeta. Lupiyoadi, 2011, Manajemen Pemasaran Jasa teori & Praktek edisi 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nur Zazin, 2011, Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah.
- Philip Kotler, 2006, Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Ratminto & Septi Winarsih Atik, 2012, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan, 2007, Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, 2011, Belajar Mudah Meneliti Untuk Guru dan Karyawan dan Penelitian Pemula, Bandung: Alfabeta.
- Sallis Edward, 2012, Total Quality Management in Education, Yogyakarta: Ircisod.
- Sudarwan dan Yunan, 2011, Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas, Bandung: CV. Pustaka Setia. Sugiyono, 2015, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 2003, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, 2010, Prosedur Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Wina Sanjaya, 2013, Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur, Jakarta: Prenada Media Group.

Zulham Yamit, 2001, Manajemen Kualitas Produk dan jasa, Yogyakarta: Ekonisa