

The Influence of Academic Service Quality on Student Satisfaction and Achievement at Muhammadiyah 2 Alternative Elementary School in Magelang City

Edi Chamsin¹ , Fauziah Asriningsih²

¹ Department of Magister Islamic Education, Universitas Muhammadiyah Magelang, Indonesia

² Department of Magister Islamic Education, Universitas Muhammadiyah Magelang, Indonesia

 edipetualang03@gmail.com

Abstract

This study aims to determine (1) the quality of academic services, (2) the level of student satisfaction, (3) the level of student achievement, (4) the influence of academic services on student satisfaction, (5) the influence of the quality of academic services on student achievement, (6) the effect of satisfaction on student achievement, and (7) the influence of the quality of academic services on student achievement through student satisfaction. This research uses a descriptive-correlational quantitative approach method. In this study, the population was 90 students. Sampling using purposive sampling techniques and startifien sampling obtained 36 respondents. Statement questionnaires are used to collect data. Then for data analysis using path analysis. The results showed that: (1) the level of academic service quality was in the very good category, (2) the level of student satisfaction was in the very satisfied category, (3) student achievement was in the good category, (4) there was no significant effect on quality academic services on student satisfaction, (5) there is a significant effect of academic services on student achievement, (6) there is a significant effect between satisfaction on student achievement, and (7) there is a low significant effect of the quality of academic services on student achievement students through the variables of student satisfaction at SD Muhammadiyah 2 Alternative Magelang City.

Keywords: *Academic service; satisfaction; achievement*

Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik di SD Mutual 2 Kota Magelang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas layanan akademik, (2) tingkat kepuasan peserta didik, (3) tingkat prestasi peserta didik, (4) pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik, (5) pengaruh kualitas layanan akademik terhadap prestasi peserta didik, (6) pengaruh kepuasan terhadap prestasi peserta didik, dan (7) pengaruh kualitas layanan akademik terhadap prestasi peserta didik melalui kepuasan peserta didik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif-korelasional. Populasi sebanyak 90 peserta didik. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dan startifien sampling maka diperoleh 36 responden. Angket pernyataan digunakan untuk mengumpulkan data. Kemudian untuk analisis data dengan menggunakan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat kualitas layanan akademik berada pada kategori sangat baik, (2) tingkat kepuasan peserta didik pada kategori sangat puas, (3) prestasi peserta didik berada pada kategori baik, (4) tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik, (5) terdapat pengaruh yang signifikan layanan akademik terhadap prestasi peserta didik, (6) terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap prestasi peserta didik, dan (7) terdapat signifikansi rendah pengaruh layanan akademik terhadap prestasi

peserta didik melalui variabel kepuasan peserta didik.

Kata kunci: Layanan Akademik; Kepuasan; Prestasi

1. Pendahuluan

Lembaga pendidikan adalah lembaga yang menyelenggarakan dan menghasilkan jasa pendidikan. Sekolah adalah lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan kepada peserta didik melalui jalur formal, nonformal, dan informal pada semua jenjang pendidikan. Menurut Hasbullah lembaga pendidikan merupakan wadah atau tempat berlangsungnya sebuah proses pendidikan yang terdiri pendidikan keluarga, sekolah dan masyarakat[1]. Menurut [2] dimensi dan indikator sekolah yang produktif adalah lembaga yang mampu memberikan pengajaran bermutu, sehingga menciptakan prestasi belajar peserta didik. Menurut [3] Prestasi akademik adalah cerminan prestasi yang dicapai oleh peserta didik dan berkaitan dengan keberhasilan tentang tujuan yang disebabkan oleh suatu usaha belajar yang dilakukan secara optimal.

Istilah service dalam Bahasa Indonesia memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan Servis[4]Layanan akademik adalah layanan yang diberikan oleh sekolah untuk membantu siswa dalam penyelenggaraan kegiatan akademiknya. Seperti bantuan dalam pendaftaran, perencanaan jadwal kelas, atau bantuan akademik lainnya. Layanan akademik juga mencakup layanan konseling atau bimbingan untuk membantu siswa mengembangkan potensi yang dimilikinya atau menangani masalah pribadi yang dapat memengaruhi proses pendidikan.

Menurut Sugiarto dalam[5] untuk memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terutama pendidikan terdapat lima unsur pelayanan yaitu: cepat, tepat, aman, ramah dan nyaman. Kualitas layanan akademik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa/orang tua. Orang tua siswa memiliki harapan tertentu terhadap layanan pendidikan yang diberikan kepada anaknya di sekolah dan lembaga pendidikan lainnya. Orang tua dari siswa ini cenderung merasa puas dan nyaman di lembaganya ketika prestasi akademik anaknya sesuai dengan harapan. Sebaliknya, jika prestasi akademik anak tidak sesuai dengan harapan, orang tua dari siswa tersebut dapat menjadi tidak puas dan mempertimbangkan untuk mencari lembaga pendidikan lain yang lebih memenuhi harapan mereka.

Sekolah memiliki peran penting dalam memberikan layanan yang bermutu kepada peserta didik. Sesuai dengan pendapat Cash, dkk yang termuat dalam[6] yang menyatakan, "A good school facility supports the educational enterprise". Hal ini dapat diartikan bahwa, sekolah yang baik adalah sekolah yang menyediakan fasilitas untuk mendukung pelayanan pendidikan.

Secara keseluruhan, layanan akademik yang berkualitas berkontribusi pada peningkatan kepuasan orang tua dan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman bagi anak. Namun, orang tua mungkin memiliki harapan yang tidak realistis tentang kinerja sekolah yang akan diterima anak mereka, sehingga kepuasan dapat dipengaruhi oleh faktor selain kualitas kinerja sekolah. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus terus memantau kepuasan orang tua siswa dan meningkatkan layanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang tua.

2. Metode

Penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan korelasi deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis jalur. Teknik ini digunakan untuk menggambarkan pengaruh antara variabel eksogen yaitu X (kualitas layanan akademik) dan variabel endogen Y1 (kepuasan) dan Y2 (prestasi siswa). Berdasarkan rancangan penelitian ini, dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh X terhadap Y1, pengaruh X terhadap Y2 disebut sebagai pengaruh langsung jika dari Y1 ke Y2, sedangkan pengaruh

tidak langsung jika X terhadap Y₂ melalui Y₁. Lokasi penelitian ini adalah SD Muhammadiyah 2 Kota Magelang. Populasi dasar penelitian ini adalah 85 siswa dan sampel penelitian ditentukan dengan metode stratified random sampling untuk menentukan jumlah sampel secara acak dan metode stratified and purposive sampling digunakan untuk menentukan jumlah sampel untuk setiap kategori. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Darmawan 2014) dan diperoleh total sampel sebanyak 36 siswa.

3. Hasil dan Pembahasan

Kepuasan Peserta Didik

Indikator kepuasan diukur dengan menggunakan: (1) harapan yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah, (2) fasilitas sekolah yang sesuai dengan harapan, (3) memberikan rekomendasi terhadap anggota keluarga, (4) memberikan rekomendasi terhadap teman, (5) mempunyai kasih sayang terhadap layanan yang ada di sekolah, (6) mempunyai hak atas layanan pada sekolah. Uraian data kepuasan dari 36 responden secara umum menunjukkan bahwa 2,8% dalam interval 15-19 dalam kategori rendah dengan jumlah responden 1 orang, 5,6% pada interval 20-24 dalam kategori sedang dengan jumlah responden 2 orang, 19,4% pada interval 25-29 dalam kategori puas dengan jumlah responden 7 orang, dan 72,2% pada interval 30-35 dalam kategori puas sebanyak 26 orang.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Presentase Variabel Kepuasan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15-19	1	2,8	2,8	2,8
20-24	2	5,6	5,6	8,3
Valid 25-29	7	19,4	19,4	27,8
30-35	26	72,2	72,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Prestasi Peserta Didik

Indikator alat ukur prestasi peserta didik dengan menggunakan: (1) Nilai rata-rata semester, dan (2) prestasi perlombaan. Masing-masing indikator diambil dari setiap kelas dan menyatakan 5,6% pada interval 44-57 dalam kategori rendah dengan jumlah responden 2 orang, 2,8% pada interval 58-71 dalam kategori sedang dengan jumlah responden yang memilih 1 orang, 80,6% pada interval 72-85 dalam kategori baik dengan jumlah responden 29 orang, dan 11,1% pada interval 86-98 dalam kategori sangat baik dengan jumlah responden 4 orang. Perhitungan deskripsi variabel prestasi peserta didik dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Presentase Prestasi Peserta Didik

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
44-57	2	5,6	5,6	5,6
58-71	1	2,8	2,8	8,3
Valid 72-85	29	80,6	80,6	88,9
86-98	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Kualitas Layanan Akademik

Kesimpulan berdasarkan hasil uraian penelitian, maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan akademik di SD Muhammadiyah 2 Alternatif Kota Magelang berada

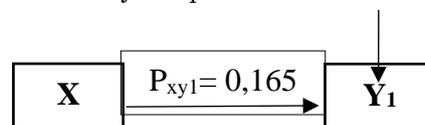
pada kategori yang baik dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari pada jumlah presentase dalam kategori sedang 2,8% pada interval 64-75 dengan frekuensi responden 1 orang. kategori baik 58,3% pada interval 88-99 dengan frekuensi 21 orang. Dan jumlah kategori sangat baik 38,9% pada interval 100-113 dengan frekuensi 14 orang responden. Maka dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kualitas layanan akademik di SD Muhammadiyah 2 Alternatif Kota Magelang dalam kualitas yang baik dan memuaskan. Distribusi frekuensi variabel kualitas layanan akademik disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel Kualitas Layanan Akademik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 64-75	1	2,8	2,8	2,8
88-99	21	58,3	58,3	61,1
100-113	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Pengaruh X terhadap Y

. Struktur pertama dalam analisis jalur pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Spesifikasi Struktur Analisis Jalur Pertama

Pengujian koefisien jalur pada struktur 1 diperoleh nilai koefisien jalur X terhadap Y1 sebesar $P_{xy1} = \text{Beta} = 0,165$ dengan nilai signifikansi = 0,335. Nilai signifikansi $0,335 > 0,05$, sehingga H_0 diterima. Besarnya R^2 atau R Square yang terdapat pada tabel model summary adalah sebesar 0,027, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh X terhadap Y1 sebesar 2,7% semestara sisanya 87,3% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai e_1 dapat dicari dengan rumus $e_1 = \sqrt{1 - 0,027} = 0,973$. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang rendah signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di SD Muhammadiyah 2 Alternatif Kota Magelang.

Tabel 4.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,165 ^a	,027	-,001	,729

a. Predictors: (Constant), AKADEMIK

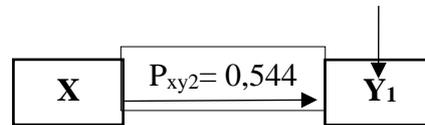
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,976	,660	4,507	,000
	AKADEMIK	,190	,195	,165	,978

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Pengaruh X terhadap Y₂

Struktur II dalam analisis jalur tampak pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Spesifikasi Analisis Jalur Kedua

Pengujian koefisien jalur pada struktur II didapatkan nilai koefisien jalur X terhadap Y2 sebesar $P_{xy2} = \text{Beta} = 0,544$. Dengan nilai signifikansi = 0,001. Nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Sehingga, ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan akademik terhadap prestasi siswa di SD Muhammadiyah 2 Alternatif Kota Magelang. Sementara itu untuk nilai kontribusi kualitas layanan akademik terhadap prestasi siswa sebesar $0,296 \times 100\% = 29,6\%$

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,226	,470		2,611	,013
	AKADEMIK	,524	,139	,544	3,782	,001

a. Dependent Variable: PRESTASI

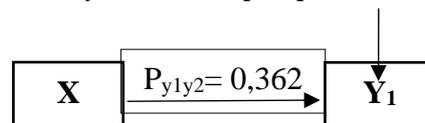
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,544 ^a	,296	,275	,518

a. Predictors: (Constant), AKADEMIK

Pengaruh Y₁ terhadap Y₂

Struktur III dalam analisis jalur ini tampak pada Gambar 3.



Gambar 3. Model Spesifikasi Analisis Jalur Ketiga

Pengujian koefisien jalur III diperoleh koefisien jalur Y1 terhadap Y2 sebesar $P_{y1y2} = \text{Beta} = 0,362$. Dengan nilai signifikansi = 0,030. Nilai signifikansi $0,030 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Sehingga, ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap prestasi peserta didik di SD Muhammadiyah 2 Alternatif Kota Magelang. Sementara itu untuk nilai kontribusi kepuasan terhadap prestasi siswa sebesar $0,131 \times 100\% = 13,1\%$

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,880	,492		3,820	,001
	KEPUASAN	,302	,134	,362	2,262	,030

a. Dependent Variable: PRESTASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,362 ^a	,131	,105	,576

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN

Pengaruh X terhadap Y₂ melalui Y₁

Untuk dapat melihat pengaruh kualitas layanan akademik (X) terhadap prestasi (Y₂) melalui kepuasan (Y₁) yaitu dengan cara mengalikan masing masing nilai beta. Pengaruh nilai tersebut adalah $P_{xy1} \cdot P_{x1y2} = (0,165) \cdot (0,362) = 0,05973$. Maka nilai kontribusinya dapat dilakukan dengan perhitungan $(0,05973)2 \times 100\% = 0,3\%$

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa dari 36 responden kepuasan peserta didik dengan kualitas layanan akademik yang diberikan dengan tingkat kepuasan rendah 2,8%, sedang 5,6%, puas 19,4% dan sangat puas 72,2%. Untuk tingkat prestasi peserta didik pada kategori rendah 5,6%, sedang 2,8%, baik 80,6%, sangat baik 11,1%. Sedangkan untuk kualitas layanan akademik pada kategori sedang 2,8%, baik 58,3%, dan sangat baik 38,9%.

Pengaruh Kualitas akademik terhadap kepuasan siswa sebesar 2,7% sehingga signifikansi kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh yang rendah. Pengaruh layanan akademik terhadap prestasi peserta didik mempunyai pengaruh yang signifikan dengan presentase 29,6%. Pengaruh kepuasan terhadap prestasi peserta didik mempunyai signifikansi 13,1%. Sedangkan pengaruh layanan akademik terhadap prestasi peserta didik melalui kepuasan siswa mempunyai signifikansi 0,3%

Saran

Dengan membangun komunikasi yang baik antar stakeholder pendidikan dalam suatu instansi sekolah antara lain membangun pelayanan yang sehat dan sesuai dengan SOP yang sudah dicanangkan maka tidak menutup kemungkinan suatu instansi sekolah dapat maju dan berkembang serta berdaya saing yang tinggi baik itu dilingkungan kota, daerah, wilayah maupun nasional. Maka membangun dan senantiasa meningkatkan kompetensi diri sangat diperlukan dalam rangka mensukseskan tujuan suatu instansi sekolah untuk lebih baik.

Referensi

- [1] H. Thabrany, *Rahasia Sukses Belajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995.
- [2] A. Susanto, *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- [3] D. Suhardi, "Peranan Manajemen Perpustakaan Sekolah Dalam Mendukung Tujuan Sekolah," *EduLib*, vol. 1, no. 1, hal. 11–26, 2011, doi: 10.17509/edulib.v1i1.1140.
- [4] F. Luthfiyah, "Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan," *J. el-Idare*, vol. 1, no. 2, hal. 189–202, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676/608>
- [5] M. I. Asy-syakir, "Relevansi Dakwah Nabi Shallallahu ‘alaihi wa Sallam Pada Periode Mekkah serta Korelasinya dengan Dakwah dan Tantangannya di Masa Modern," hal. 1–6, 2009.
- [6] F. M. Sari, "Hubungan Antara Perilaku Religiusitas dan Dukungan Orang Tua dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Prodi PAI IAIN Surakarta," 2021.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)