

Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik SMP Josua Kota Bambu Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

Yesica Amelia Octaviana Sitorus
STMIK Widuri

Nur Nawaningtyas Pusparini
STMIK Widuri

Asrul Sani
STMIK Widuri

Alamat: Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Korespondensi penulis: ameliasitorus85@gmail.com

Abstract. *Technological advancements in Indonesia have resulted in many improvements that have enhanced product quality and overall success for various sectors, including industry, education for a school, academic satisfaction is more aimed at students because they are the main customers of the school or educational institution. Due to the level of effectiveness and consumer service, it is very important to know the level of satisfaction that consumers have received and the sustainability of these educational institutions, where students are the main consumers at Josua Junior High School .IPA helps identify attributes that need to be improved and how to implement them. By improving service quality, it can be more in line with consumer satisfaction and satisfaction with the education system. Based on the results of the analysis using this method, it can be seen that the distance or gap between perceptions and expectations from all aspects of the assessment is negative with the tangible dimension of -0.73, then the reliability dimension gets -0.71, the responsiveness dimension gets a value of -0.73. In conclusion, technological developments in Indonesia have led to many improvements that can enhance product quality, consumer satisfaction, and overall success.*

Keywords: *Academic, IPA, Quality, Service, Technology*

Abstrak. Kemajuan teknologi di Indonesia menghasilkan banyak perbaikan yang meningkatkan kualitas produk dan kesuksesan secara keseluruhan untuk berbagai sektor, termasuk pendidikan. Kualitas layanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan siswa dalam penelitian ini mengacu pada kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan akademik yang diterima oleh siswa. Dikarenakan tingkat efektivitas dan layanan konsumen ini menjadi hal yang sangat penting guna mengetahui tingkat kepuasan yang telah diterima konsumen serta keberlanjutan dari lembaga pendidikan tersebut, dimana siswa merupakan konsumen utama di SMP Josua Kota Bambu Selatan, dengan adanya hal tersebut dapat mengatasi keluhan atau permasalahan yang belum teratasi dengan sempurna. Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur efektivitas dalam menilai kualitas layanan. IPA membantu mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan bagaimana cara penerapannya. Dengan meningkatkan kualitas layanan, maka dapat lebih selaras dengan kepuasan konsumen dan kepuasan terhadap sistem pendidikan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode ini, dapat diketahui bahwa jarak atau gap antara persepsi dan harapan dari seluruh aspek penilaian bernilai negatif dengan dimensi tangible sebesar -0.73, Kemudian dimensi reliability mendapat nilai gap sebesar -0.71, dimensi responsiveness mendapat nilai -0.73. Kesimpulannya, perkembangan teknologi di Indonesia telah menghasilkan banyak perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas produk, kepuasan konsumen, dan kesuksesan secara keseluruhan.

Kata kunci: Akademik, IPA, Kualitas, Teknologi, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Jasa merupakan salah satu bagaian dari sektor di Indonesia yang juga tak lepas dari perkembangan teknologi ini, dengan perkembangan teknologi, kualitas dari jasa menjadi *terupgrade* lebih baik lagi dalam pelaksanaannya. Dalam kasus nyatanya, jasa menjadi salah satu penentu keberhasilan sebuah lembaga atau perusahaan, karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap apa yang telah diberikan. Selain itu kualitas jasa dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti harapan konsumen atau pengguna dan kinerja yang telah diberikan oleh lembaga atau perusahaan, *user* atau konsumen ini akan menilai antara harapan dan kinerja yang telah diterima, bila harapan dirasa telah sesuai atau memenuhi kebutuhan konsumen maka kualitas jasa tersebut terkategori baik serta bisa meningkatkan kredibilitas lembaga atau perusahaan (Bahiyah, 2019).

Berbicara akan lembaga atau perusahaan, SMP Josua Kota Bambu Selatan merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan yang terbagi atas bermacam bentuk seperti pelayanan, penyediaan serta pembentukan sebuah karakter melalui sistem yang diterapkan. Sehingga dalam proses pelaksanaannya perlu dilakukan secara baik dan terencana, karena banyak faktor serta hal atau tindakan yang jika dilakukan bisa mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut (Wibisana Gifari Wahyu, 2017).

Pada intinya pelayanan hanya mendorong untuk memuaskan harapan pengguna layanan tersebut, namun untuk mencapai hal tersebut perlu tenaga serta upaya untuk meraihnya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. SMP Josua Kota Bambu Selatan sebagai lembaga penyedia jasa perlu memberikan upaya pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna atau penikmat layanan pendidikan tersebut. Sebab sebuah lembaga penyedia pelayanan jasa, kualitas pelayanan ini menjadi hal yang pokok utama guna mendongkrak tingkat kepuasan konsumen selaku pengguna layanan jasa (Faris Romansyah, 2019).

Kepuasan siswa dalam penelitian ini mengacu pada kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan akademik yang diterima oleh seluruh siswa. Kepuasan meliputi tata cara pelayanan administrasi yang memenuhi harapan siswa, pengenalan dan evaluasi materi yang memenuhi harapan siswa, serta sarana dan prasarana lembaga pendidikan yang memenuhi harapan siswa. Kepuasan dianggap ditentukan oleh kualitas layanan terkait akademik. Diusulkan bahwa layanan akademik memiliki proporsi yang sangat besar dalam layanan pendidikan. Layanan akademik yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada siswa (Ninla Elmawati Falabiba, 2019).

Dikarenakan tingkat efektivitas dan layanan konsumen ini menjadi hal yang sangat penting guna mengetahui tingkat kepuasan yang telah diterima konsumen serta keberlanjutan dari lembaga pendidikan tersebut, dimana siswa merupakan konsumen utama di SMP Josua Kota Bambu Selatan, yang sering berinteraksi serta memberikan tingkat efektivitas dan layanan konsumen yang telah diterapkan dan diharapkan dengan adanya hal tersebut dapat mengatasi keluhan atau permasalahan yang belum teratasi dengan sempurna. Contohnya seperti penyediaan fasilitas lab, peralatan kelas, kecepatan dalam mengatasi permasalahan dan lainnya yang mana bila tidak bisa dikontrol dan diatasi akan berdampak terhadap reputasi dan kredibilitas SMP Josua Kota Bambu Selatan selaku lembaga pendidikan penyedia layanan jasa tersebut (Robecca, 2017).

Metode Importance Performance Analysis (IPA), dimana metode ini merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan ekspektasi pengguna dengan kinerja SMP Josua Kota Bambu Selatan dalam mengukur kepuasan. Peran penggunaan metode *IPA* ini adalah untuk mengetahui atribut yang dapat di nyatakan kurang atau harus di perbaiki dan mana yang harus dipertahankan. Selanjutnya dari sini dapat mengidentifikasi perbaikan pada atribut - atribut yang penting tetapi masih berkinerja buruk. Melalui perbaikan tersebut, kualitas layanan dapat ditingkatkan sehingga sesuai dengan harapan yang berdampak pada kepuasan pengguna terhadap sistem layanan (Ninla Elmawati Falabiba, 2019).

Untuk mendapatkan topik permasalahan yang akan dibahas peneliti menggunakan metode berupa wawancara melalui *google form*. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, hasil wawancara menghasilkan 6 responden yang nantinya akan dijadikan bahan pertimbangan pemilihan topik masalah yang akan dianalisis. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui permasalahan yang kerap terjadi di SMP Josua Kota Bambu Selatan adalah terkait dengan penilaian administrasi SMP Josua Kota Bambu Selatan terhadap tingkat kepuasan siswa kelas 7, 8 dan 9 serta masalah administrasi akademik yang jika kerap mendapat keluhan akan pelayanan membuat point kepuasan pada siswa SMP Josua Kota Bambu Selatan bisa menurun. Selain untuk mengetahui pengukuran tingkatan tersebut bisa dilakukan menggunakan metode *Service Quality (ServQual) & Importance Performance Analysis (IPA)* (Josua, 2023).

Kinerja karyawan adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kompetensi, kepemimpinan dan lingkungan kerja. Faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi : motivasi

kerja, kemampuan, lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan kepribadian (Jaya et al., 2017)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan administrasi akademik SMP Josua Kota Bambu Selatan pada siswa kelas 7, 8 dan 9 sudah sesuai harapan dan memiliki nilai kepuasan untuk para siswanya, dan untuk mengetahui dimensi apa saja yang perlu ditingkatkan oleh pihak administrasi akademik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa. Peneliti menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Diharapkan dapat menjadi hal yang berguna untuk menyempurnakan atau gambaran tentang kualitas pelayanan administrasi akademik siswa SMP Josua Kota Bambu Selatan agar lebih baik dan bagus lagi serta untuk menyelesaikan permasalahan terkait keluhan yang kerap terjadi di SMP Josua Kota Bambu Selatan (Prambayun & Maharani, 2020).

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Administrasi

Menurut (Amin, 2017). kata “Administration” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata ad dan ministrare. Kata ad memiliki arti yang sama dengan kata to dalam bahasa Inggris yang berarti “to” atau “to”. Dan ministrare sama artinya as to save atau to conduct yang artinya to serve, to help, to direct. proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi Pengarahan meliputi motivasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, komunikasi, koordinasi, negosiasi, dan perubahan organisasi pengendalian meliputi pemantauan, penilaian, dan pelaporan.

Pengertian Siswa

Siswa adalah individu yang sedang dalam proses pembejaraan, yang bertujuan untuk mencari sumber pengetahuan adalah individu yang dengan sadar mengikuti sebuah program belajar disebuah lembaga penyedia layanan pendidikan yang bertujuan untuk dapat menjadi individu yang berpengetahuan, berakhlak mulia dan mandiri (Yusran, 2020).

Siswa atau peserta didik adalah pribadi yang mengalami proses berkembang. Pada perkembangannya perlu adanya bimbingan dari seorang pengajar untuk menentukan pilihanya (Siska Fitri Yanti, 2017).

Siswa itu merupakan sebuah bagian manusiawi yang berada pada sentral dalam proses belajar mengajar (Wahyu B.S, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa pengertian murid merupakan satu komponen dalam proses berkembang dengan proses pembelajaran mulai dari tingkat sekolah dasar sampai dengan

menengah dan dalam proses perkembangan tersebut tidak dapat ditentukan oleh guru, melainkan dari anak itu sendiri.

Pengertian Service Quality

Service quality diartikan sebagai sebesar apa jarak antara harapan dengan kenyataan konsumen atas apa yang diberikan oleh pelayanan yang ada, metode ini dipergunakan guna mengetahui kualitas layanan pada suatu tempat (Winarno & Absro, 2017).

Metode *servqual* juga sering disebut sebagai *GAP Analysis Model* yang berkaitan dengan kepuasan konsumen (Jazuli et al., 2020). Menurut Kotler (Wahyudi et al., 2018), dijelaskan jika sebuah kualitas pelayanan (*service quality*) itu merupakan hasil dari perwujudan fisik dari sebuah ciri khas barang dan jasa yang bisa menampilkan skill atau kepuasan untuk keperluan konsumen.

Menurut (Cookson & Stirk, 2019), lima aspek utama yang menentukan keberhasilan kualitas layanan diidentifikasi, yang meliputi berwujud (fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel), kehandalan (meyakinkan, akurat, pelaksanaan yang konsisten dari layanan yang dimaksud atau kemampuan untuk melayani), daya tanggap (kesediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan membantu pelanggan), jaminan (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk mengkomunikasikan kepastian dan kepercayaan), dan empati (perhatian individu kepada pelanggan).

Service quality adalah suatu derajat yang dicapai perusahaan dalam hal melayani dan memenuhi keinginan pelanggan (Lucyani, 2019). Menurut (Alfiani & Madiawati, 2015) Kualitas pelayanan harus dimulai dari permintaan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan evaluasi yang menyeluruh terhadap keunggulan pelayanan.

Kesimpulan *Service Quality* merupakan pelayanan yang diberikan berupa bentuk wujud karakteristik barang ataupun jasa yang bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan untuk menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan.

Pengertian Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode turunan kualitas layanan (Aranningrum, 2013). Ada dua pendekatan, yang pertama menilai kesenjangan kinerja dengan menghitung selisih antara skor kinerja dan skor kepentingan, kemudian pendekatan kedua adalah menggunakan diagram kartesius untuk mengidentifikasi atribut layanan prioritas yang perlu diperbaiki dan berdampak. dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, grafik kartesius dibagi menjadi empat kuadran.

Model ini menjelaskan konsep loyalitas pelanggan. Dari model ini dapat dilihat bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu nilai yang diharapkan dan kinerja yang dirasakan. Harapan adalah apa yang pelanggan harapkan dari produk yang diinginkan. Harapan ini dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Sementara itu, *perceived performance* merupakan persepsi pelanggan terhadap produk yang diperoleh (Herlina Rahmawati I, 2010).

IPA memiliki berfungsi untuk mendeskripsikan atau gambar tentang informasi yang berhubungan dengan pelayanan, dimana menurut pengguna dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas para pengguna tersebut, serta faktor lainnya yang berdasarkan pendapat para pengguna perlu diadakanya peningkatan karena dirasa kurang memuaskan (Jazuli et al., 2020).

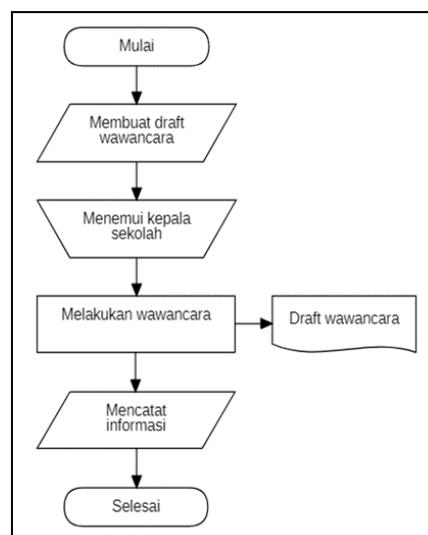
METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah kualitatif. Dimana kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kaasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Penelitian kualitatif memiliki ciri atau karakteristik yang membedakan dengan penelitian jenis lainnya (Riyadi et al., 2018).

Sedangkan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Impotance Performance Analysis (IPA)* digunakan oleh peneliti dalam melakukan analisis dan perhitungan statistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data akan dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut :

Wawancara

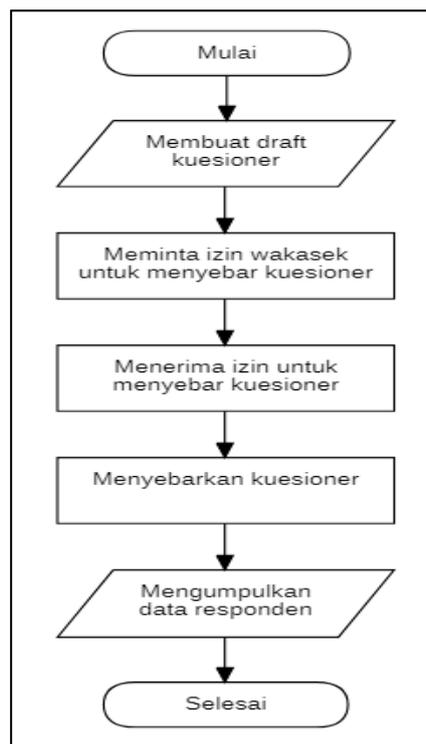


Gambar 1. Flowchart Wawancara

Wawancara dilakukan kepada tata usaha SMP Josua Kota Bambu Selatan guna mendapatkan informasi mengenai kinerja administrasi akademik dan masalah yang dihadapi selama melakukan pelayanan administrasi akademik.

Kuesioner

Kuesioner dilakukan guna mengumpulkan data dari sampel tertentu dengan cara membagikan kuisisioner dalam bentuk *Google Form* kepada 156 peserta didik SMP Josua Kota Bambu Selatan diambil 80.



Gambar 2. Flowchart Kuisisioner

Observasi

Observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung tempat penelitian dalam hal ini SMP Josua Kota Bambu Selatan, untuk melakukan pengamatan terhadap aktivitas administrasi akademik guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi melalui jurnal terdahulu, buku dan sebagainya guna mengumpulkan sumber data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian.

Pada kegiatan penelitian ini dilakukan oleh penulis sejak tanggal 14 Maret 2023 sampai dengan 14 Mei 2023 yang berlokasi di SMP Josua Kota Bambu Selatan. Proses penelitian diawali dengan melakukan kunjungan tempat penelitian dalam hal ini SMP Josua Kota Bambu Selatan untuk mengamati secara langsung terhadap situasi dan kondisi yang ada di tempat

penelitian. Setelah melakukan kunjungan, kemudian penulis melakukan pertemuan kepala sekolah untuk meminta izin agar diperbolehkan melakukan penelitiandan pengambilan data di SMP Josua Kota Bambu Selatan.

Teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan melakukan obeservasi secara langsung ke tempat penelitian dan wawancara kepada pihak sekolah mengenai permasalahan yang terjadi, serta studi pustaka dengan mencari referensi dari jurnal penelitian terdahulu. Sedangkan teknik pengumpulan data kuantitatif dilakukan oleh penulis dengan membagikan kuesioner penelitian dalam bentuk *Google Form* kepada peserta didik dari seluruh kelas 7, 8 dan 9 guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan secara daring kepada seluruh peserta didik SMP Josua Kota Bambu Selatan dengan total keseluruhan sebanyak 156 siswa, penulis mendapatkan responden sejumlah 80 orang, pada kuisoner tersebut menunjukkan bahwa 40% responden berasal dari kelas 7, 33% responden dari kelas 8, 25% responden dari kelas 9.

Perhitungan Pembobotan Kriteria Setelah dilakukan rekapitulasi data, selanjutnya akan dilakukan perhitungan pembobotan kriteria terhadap persepsi dan harapan. Rumus perhitungan bobot persepsi adalah:

$$\sum xi = (\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) \quad xi = \sum SS$$
$$\times 5 + \sum S \times 4 + \sum CS \times 3 + \sum TS \times 2 + (\sum STS \times 1) \dots\dots\dots 1$$

Sedangkan rumus perhitungan bobot harapan adalah:

$$\sum yi = (\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1) \quad yi = \sum SS$$
$$\times 5 + \sum S \times 4 + \sum CS \times 3 + \sum TS \times 2 + (\sum STS \times 1) \dots\dots\dots 2$$

Pada kuisoner menunjukkan bahwa 41% responden berumur 12-13 tahun, 33% responden berumur 13-14 tahun, 25% responden berumur 14-15 tahun keatas. Maupun pada kuisoner menunjukkan bahwa 52% responden berjenis kelamin perempuan, sedangkan 47% sisanya berjenis kelamin laki-laki. Dalam total populasi peserta didik di SMP Josua untuk kelas 7, 8, 9 berjumlah 156 siswa, namun yang merespon hanya 80 siswa saja. Setelah mendapatkan data dari kuesioner yang telah disebarakan secara daring kepada peserta didik SMP Josua Kota Bambu Selatan maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas serta reliabilitas terhadap data tersebut dengan menggunakan software SPSS Versi 24, Jika mengacu pada data signifikansi untuk 100 responden, maka didapatkan rtabel senilai 0.1638 dari perhitungan rtable 5%. Berdasarkan data maka dapat dilihat bahwa rhitung memiliki nilai yang lebih besar

dari rtabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh data jawaban responden yang didapatkan dari kuesioner penelitian adalah bernilai valid.

Tabel 1. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Persepsi	Harapan	Total Item
0.760	0.758	25

Berdasarkan tabel diatas, setelah dilakukan pengujian reliabilitas maka didapatkan nilai untuk data persepsi dan data harapan masing-masing sebesar dan. Untuk dapat dikatakan reliabel, suatu data setiap variabelnya harus memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Maka dari itu dapat dinyatakan bahwa seluruh data jawaban responden yang didapatkan dari kuesioner penelitian adalah bernilai reliabel.

		Persepsi	Harapan
Persepsi	Pearson Correlation	1	.254'
	Sig. (2-tailed)		.023
	N	80	80
Harapan	Pearson Correlation	.254'	1
	Sig. (2-tailed)	.023	
	N	80	80

Gambar 3. Hasil Correlation

Dalam gambar dibawah menunjukkan korelasi antara persepsi dengan harapan menunjukkan hasil yang sama yaitu 0.254.

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Harapan * Persepsi	Between Groups (Combined)	42.916	8	5.365	.732	.663
	Linearity	16.373	1	16.373	2.233	.155
	Deviation from Linearity	26.543	7	3.792	.517	.809
Within Groups		117.324	16	7.333		
Total		160.240	24			

Gambar 4. Hasil Anova Table

Dalam gambar diatas menunjukkan hasil dari test linear yang di lakukan dapat disimpulkan bahwa hubungan antara harapan dan persepsi dapat dikatakan linear dikarenakan hasil yang di hasilkan adalah 0.80.

		Unstandardized Residual
N		25
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.44835422
Most Extreme Differences	Absolute	.181
	Positive	.181
	Negative	-.122
Test Statistic		.181
Asymp. Sig. (2-tailed)		.033 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 5. Hasil Normalisasi

Dalam gambar diatas menunjukkan hasil dari normalisasi antara persepsi dengan harapan yang dapat disimpulkan bahwa hubungan antara persepsi dengan harapan nilai residual tidak berdistribusi normal di karenakan hubungan antara persepsi dengan harapan hanya menghasilkan nilai 0.033.

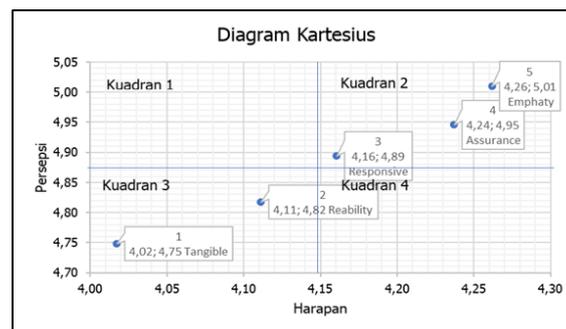
Setelah nilai *median* dari persepsi dan harapan telah dihitung, maka akan ditentukan nilai *gap* dengan rumus :

$$SQi = xi - yi \dots \dots \dots 5$$

Tabel 2. Tabel Nilai Gap

Dimensi	Kriteria	Rata-rata Per Kriteria		Rata-rata Per Dimensi		Gap
		Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan	
Tangible	A1	3,95	4,77	4,02	4,75	0,73
	A2	3,99	4,74			
	A3	4,01	4,75			
	A4	4,05	4,78			
	A5	4,09	4,70			
Reliability	B1	4,07	4,81	4,11	4,82	0,71
	B2	4,11	4,75			
	B3	4,11	4,81			
	B4	4,14	4,84			
	B5	4,12	4,86			
Responsive	C1	4,15	4,86	4,16	4,89	0,73
	C2	4,11	4,88			
	C3	4,15	4,89			
	C4	4,19	4,90			
	C5	4,21	4,94			
Assurance	D1	4,19	5,01	4,24	4,95	0,71
	D2	4,21	4,90			
	D3	4,22	4,90			

Dimensi	Kriteria	Rata-rata Per Kriteria		Rata-rata Per Dimensi		Gap
		Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan	
	D4	4,26	4,95			
	D5	4,31	4,96			
Emphaty	E1	4,21	4,99			
	E2	4,26	4,99			
	E3	4,28	5,01	4,26	5,01	0,75
	E4	4,30	5,01			
	E5	4,26	5,05			



Gambar 6. Diagram Kartesius

Dalam pengujian menggunakan *IPA* dengan diagram kartesius kuadran tersebut atribut ini mempunyai sebuah tingkatan harapan yang cukup tinggi berdasarkan data yang telah diterima dari form keusioner pengguna yang telah dikumpulkan sehingga dapat dikategorikan baik berdasarkan data analisis tersebut. Oleh sebab itu maka dapat disimpulkan data atribut tersebut yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tergolong baik serta layak guna selian itu pelaksanaan dilapanganpun telah dilakukan sesuai harapan pengguna. Titik potong antara sumbu x dan y adalah y 3,68 dan x 4.

Pada kuadran 1 merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden, namun kinerja yang diterima dan pelaksanaannya dinilai kurang oleh siswa, atribut tersebut tidak ada dalam diagram kartesius.

Pada kuadran 2 atribut pada kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap penting oleh responden dan kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai sudah sesuai dengan harapan konsumen atribut-atribut tersebut adalah atribut *Responsive* (3), Atribut *Assurance* (4) dan atribut *Emphaty* (5) hal ini menunjukkan bahwa SMP Josua Kota Bambu Selatan sudah melaksanakan atribut-atribut dengan baik sehingga kepuasan siswa tercapai.

Pada kuadran 3 atribut ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya juga bisa saja. Atribut-atribut tersebut adalah atribut *Tangible* (1) dan atribut *Reliability* (2). Hal ini menunjukkan bahwa

SMP Josua Kota Bambu Selatan harus meningkatkan kinerja dari atribut - atribut ini agar kepuasan siswa tercapai.

Pada kuadran 4 ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh responden namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya sudah sangat baik. Atribut-atribut tersebut tidak ada dalam diagram kartesius.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di SMP Josua Kota Bambu selatan, maka penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

Diketahui bahwa kualitas kinerja pelayanan administrasi akademik memang berpengaruh pada kepuasan siswa dalam proses pelayanan di SMP Josua Kota Bambu Selatan, hal ini dapat di lihat berdasarkan hasil kuisioner yang di sebarakan dimana kesiapan petugas dalam melayani siswa mendapatkan presentasi yang rendah dengan nilai persepsi 4,11 dan masuk dalam kategori cukup, oleh karena itu kualitas pelayanan administrasi akademik yang ada di SMP Josua masih belum bisa mempengaruhi kepuasan siswanya.

Hasil dari pelayanan administrasi akademik yang telah diterapkan belum sesuai harapan berdasarkan nilai dari kelima elemen dalam metode yang digunakan yaitu *Tangible* dengan nilai *gap* -0.73, *reliability* dengan nilai *gap* -0.71, *Responsive* dengan nilai *gap* -0.73, *assurance* dengan nilai *gap* -0.71, serta *emphaty* dengan nilai *gap* -0.75.

Dalam pelayanan administrasi akademik dimensi yang perlu ditingkatkan dalam dimensi *Tangible*, *Realibility*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty*. Seperti pada hasil di parameter *Tangible*, teknologi dan peralatan yang digunakan di SMP Josua Kota Bambu Selatan harus menyesuaikan kebutuhan dan jaman. Dalam keandalan (*Realibility*) kesiapan petugas dalam melayani siswa perlu ditingkatkan. Untuk *Responsive* petugas harus lebih tanggap dalam membantu siswa ketika mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan sekolah. Untuk *Assurance* petugas harus lebih cepat dalam memberikan pelayanan. Untuk *Emphaty* petugas harus lebih peduli terutama ketika siswa mengalami kendala dalam sekolah.

Adapun saran yang dapat penulis berikan terkait penelitian yang telah dilakukan di SMP Josua Kota Bambu Selatan adalah sebagai berikut:

Bagian pelayanan administrasi harus banyak berinteraksi mendekati para siswanya agar dapat mengetahui keluhan serta masalah yang ada pada siswanya.

Bagian pelayanan administrasi akademik perlu mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dengan diadakannya rapat dari bidang pelayanan administrasi akademik untuk pengevaluasian sistem yang akan berjalan.

- Riyadi, W., Studi, P., Informasi, S., Dinamika Bangsa, S., Jendral, J. J., & Thehok -Jambi, S. (2018). Analisis Sistem Informasi Akademik dengan Cobit framework. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 12(1), 954–965. <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/mediasisfo/article/view/321>
- Robecca, R. R. J. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS KEGIATAN AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA. *Open Jurnal - Universitas Komputer Indoneisa*, 6(2), 39–48.
- Siska Fitri Yanti. (2017). Pengaruh Pembelajaran Aqidah Akhlak Terhadap Perilaku Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri Kampar Timur. *Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau, Pekanbaru*, 4(1), 1–13.
- Wahyu B.S. (2018). Pengaruh kemampuan pedagogik guru dengan hasil belajar ips. *Ilmiah Edutecno*, 18(106), 1–19.