PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN HARAPAN AKADEMIK TERHADAP PERSEPSI ORANG TUA DI SMA NEGERI 1 TAYAN HULU

TESIS

OLEH

NURFAHNI
NIM : F2171231001

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN HARAPAN AKADEMIK TERHADAP PERSEPSI ORANG TUA DI SMA NEGERI 1 TAYAN HULU

TESIS

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
Jurusan Ilmu Pendidikan

OLEH

NURFAHNI
NIM : F2171231001

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN HARAPAN AKADEMIK TERHADAP PERSEPSI ORANG TUA DI SMA NEGERI 1 TAYAN HULU

TESIS

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Pengujian Penelitian Tesis
Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
Jurusan Ilmu Pendidikan

OLEH

NURFAHNI
NIM : F2171231001

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN HARAPAN AKADEMIK TERHADAP PERSEPSI ORANG TUA DI SMA NEGERI 1 TAYAN HULU

TESIS

Tanggung Jawab Yuridis

NURFAHNI
NIM : F2171231001

Disetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Aunurrahman, M.Pd	**Dr. Afandi, S.Pd., M.Pd**
NIP 195912071986031002	**NIP. 198705282008121002**

Mengetahui
Plt. Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
FKIP Universitas Tanjungpura

Dr. Halida, M.Pd.
NIP 197405222006042001

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN HARAPAN AKADEMIK TERHADAP PERSEPSI ORANG TUA DI SMA NEGERI 1 TAYAN HULU

TESIS

Tanggung Jawab Yuridis

NURFAHNI
NIM : F2171231001

Disahkan

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Aunurrahman, M.Pd
NIP 195912071986031002

Pembimbing II

Dr. Afandi, S.Pd., M.Pd
NIP. 198705282008121002

Penguji I

Dr. Maria Ulfah, M.Si
NIP. 196202261987032008

Penguji II

Dr. Eni Rosnija, S.Pd., M.Hum
NIP. 197201031997022001

Disahkan,
Dekan
FKIP Universitas Tanjungpura

Dr. Ahmad Yani, T., M.Pd.
NIP 196604011991021001

Lulus Tesis tanggal : 21 April 2025

LEMBAR PERSETUJUAN KELAYAKAN TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN HARAPAN AKADEMIK TERHADAP PERSEPSI ORANG TUA DI SMA NEGERI 1 TAYAN HULU

KELAYAKAN TESIS

Tanggung Jawab Yuridis

NURFAHNI
NIM : F2171231001

Disetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Aunurrahman, M.Pd	**Dr. Afandi, S.Pd., M.Pd**
NIP 195912071986031002	**NIP. 198705282008121002**

Mengetahui
Plt. Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
FKIP Universitas Tanjungpura

Dr. Halida, M.Pd.
NIP 197405222006042001

LEMBAR PENGESAHAN KELAYAKAN TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DAN HARAPAN AKADEMIK TERHADAP PERSEPSI ORANG TUA DI SMA NEGERI 1 TAYAN HULU

KELAYAKAN TESIS

Tanggung Jawab Yuridis

NURFAHNI
NIM : F2171231001

Disahkan

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Aunurrahman, M.Pd
NIP 195912071986031002

Pembimbing II

Dr. Afandi, S.Pd., M.Pd
NIP. 198705282008121002

Penguji I

Dr. Maria Ulfah, M.Si
NIP. 196202261987032008

Penguji II

Dr. Eni Rosnija, S.Pd., M.Hum
NIP. 197201031997022001

Mengetahui
Plt. Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
FKIP Universitas Tanjungpura

Dr. Halida, M.Pd.
NIP 197405222006042001

Lulus Kelayakan Tesis tanggal : 21 Maret 2025

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: NURFAHNI
NIM	: F2171231001
Jurusan	: Ilmu Pendidikan
Program Studi	: Magister Administrasi Pendidikan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pontianak, 09 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



NURFAHNI
F2171231001

ABSTRAK

Nurfahni (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Harapan Akademik Terhadap Persepsi Orang Tua Di SMA Negeri 1 Tayan Hulu. [Pembimbing (1) : Prof. Dr. H. Aunurrahman, M.Pd; (2). Dr. Afandi, M.Pd.]

Kata Kunci : Harapan Akademik, Layanan Administrasi, Persepsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi dan harapan akademik orang tua terhadap persepsi orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasi ganda, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada orang tua siswa di SMA tersebut. Responden dalam penelitian ini adalah orang tua siswa dari kelas 10, 11, dan 12, dengan total populasi sebanyak 85 orang tua, di mana 70 orang tua dipilih sebagai sampel menggunakan metode Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert, dirancang untuk mengukur persepsi orang tua terhadap kualitas layanan administrasi dan harapan akademik anak-anak mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap persepsi orang tua, dengan 97,1% responden merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat baik. Selain itu, harapan akademik orang tua juga berpengaruh signifikan terhadap persepsi mereka, di mana 98,6% orang tua memiliki harapan akademik yang tinggi terhadap anak-anak mereka. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa baik kualitas layanan administrasi maupun harapan akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi orang tua, di mana kualitas layanan yang baik dan harapan akademik yang tinggi dapat meningkatkan keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan administrasi di sekolah dan penguatan komunikasi antara sekolah dan orang tua, serta menyarankan agar sekolah lebih responsif terhadap harapan akademik orang tua dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses pendidikan anak.

ABSTRACT

Nurfahni (2025). The Influence of Administrative Service Quality and Academic Expectations on Parental Perception at SMA Negeri 1 Tayan Hulu. [Supervisors (1): Prof. Dr. H. Aunurrahman, M.Pd; (2): Dr. Afandi, M.Pd]

Key Words : Academik, Expectations, Perception, Administrative Service.

This study aims to determine the influence of the quality of administrative services and parental academic expectations on parents' perceptions at SMA Negeri 1 Tayan Hulu. The method used in this research is a quantitative approach with a correlational design, where data is collected through questionnaires distributed to the parents of students at the school. The respondents in this study are the parents of students from grades 10, 11, and 12, with a total population of 85 parents, of which 70 parents were selected as samples using the Slovin method. Data was collected through a questionnaire that utilized a Likert scale, designed to measure parents' perceptions of the quality of administrative services and their children's academic expectations. The results of the study indicate that the quality of administrative services has a significant positive influence on parents' perceptions, with 97.1% of respondents feeling that the quality of services provided is very good. Additionally, parental academic expectations also significantly influence their perceptions, with 98.6% of parents having high academic expectations for their children. The conclusion of this study is that both the quality of administrative services and academic expectations have a positive and significant influence on parents' perceptions, where good service quality and high academic expectations can enhance parental involvement in their children's education. The implications of this research highlight the importance of improving the quality of administrative services in schools and strengthening communication between schools and parents, as well as suggesting that schools be more responsive to parents' academic expectations and enhance their involvement in the educational process of their children.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita haturkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyusun tesis ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Harapan Akademik terhadap persepsi orang tua Di SMA Negeri 1 Tayan Hulu".

Penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut. Bab I Pendahuluan: latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan ruang lingkup operasional. Bab II Kajian pustaka: Persepsi orang tua; kualitas layanan; harapan akademik dan penelitian terdahulu. Bab III Metode penelitian: desain penelitian, populasi dan sampel; instrumen penelitian; analisis data. Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan, deskripsi data; pengujian hipotesis; pembahasan. Bab V, Kesimpulan dan saran.

Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas layanan administrasi dan harapan akademik terhadap persepsi orang tua. Harapannya, melalui penelitian ini, persepsi orang tua semakin meningkat signifikan.

Akhirnya penulis berterimakasih kepada semua pihak, semoga penelitian ini bermanfaat dalam menambah wawasan keilmuan bidang administrasi pendidikan dan menjadi sumber pengembangan bagi para kepala sekolah.

Pontianak, 5 Januari 2025

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan selesainya tesis ini, maka penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan sumbangan ide, pemikiran, moril dan material sehingga penyusunan tesis ini dapat selesai tepat waktu. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Aunurrahman, M.Pd selaku Pembimbing Pertama yang telah memberikan Motivasi Serta bimbingan dan masukan dalam menyempurnakan penulisan tesis ini.
2. Bapak Dr. Afandi, S.Pd., M.Pd, selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan Motivasi serta arahan dan masukan dalam menyempurnakan penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Maria Ulfah, M.Si, selaku Penguji 1 yang telah memberikan Motivasi serta arahan dan masukan dalam menyempurnakan penulisan tesis ini.
4. Bapak Dr. Eni Rosnija, S.Pd., M.Hum, selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan Motivasi serta arahan dan masukan dalam menyempurnakan penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Ahmad Yani T, M.Pd, M.Pdi, selaku Dosen Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah membina tenaga pendidik, tenaga Kependidikan dan Mahasiswa.
6. Bapak Dr. Luhur Wicaksono, M.Pd selaku kepala program studi administrasi pendidikan FKIP Universitas Tanjungpura, yang memotivasi dan

memberikan semangat arahan dalam penelitian ini.

7. Bapak Efendi S.Pd selaku staff S2 Administrasi Universitas Tanjungpura, mendukung dalam administrasi perlengkapan selama penelitian ini.
8. Seluruh Dosen dan staf Program Studi S-2 Administrasi Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan banyak ilmu serta pengalaman yang sangat bermanfaat dalam selama proses penyelesaian perkuliahan.
9. Keluarga besar Program Studi S-2 Administrasi Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan masukan, semangat dan motivasi dalam penyusunan tesis ini.
10. Kepala sekolah dan Guru SMA Negeri 1 Tayan Hulu yang telah memberikan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
11. Pihak Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura, Perpustakaan Universitas Tanjungpura dan Perpustakaan Daerah Kalimantan Barat yang telah bersedia meminjamkan buku demi kelancaran penyusunan tesis ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah memberikan dorongan moril dan membantu Tesis ini.

Penulis telah berusaha membuat tesis ini dengan maksimal. Namun, tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan tesis ini.

DAFTAR BAGAN

A. Bagan

Bagan 1.1 Grafik Skor Item Kuesioner 6

Bagan 1.2 Grafik Skor Item Harapan Akademik 7

Bagan 4.1 Skor Tiap Item Pernyataan Kuesioner Kualitas Layanan (X1) 71

Bagan 4.2 Skor Tiap Item Pernyataan Kuesioner Harapan Akademik (X2) 74

Bagan 4.3 Skor Tiap Item Pernyataan Kuesioner Persepsi Orang Tua (Y) 76

DAFTAR ISI

JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS..... ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS iii
LEMBAR PERSETUJUAN KELAYAKAN TESIS iv
LEMBAR PENGESAHAN KELAYAKAN TESIS v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN vi
PERNYATAAN REVIEWER TESIS..... vii
ABSTRAK viii
ABSTRACK ix
KATA PENGANTAR..... x
UCAPAN TERIMAKASIH xiii
DAFTAR ISI..... xiv
DAFTAR BAGAN xvii
DAFTAR TABEL xviii
DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah..... 8
C. Tujuan Penelitian..... 8
D. Manfaat Hasil Penelitian..... 9
E. Ruang Lingkup Operasional..... 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 12
A. Persepsi Orang Tua (Y) 12
1. Definisi Persepsi 12
a. Teori Persepsi 12
b. Persepsi Orang Tua Terhadap Layanan Sekolah 14
2. Faktor-Faktor Persepsi Orang Tua 17
a. Informasi Yang Diterima Oleh Orang Tua 17
b. Kualitas Komunikasi Antara Sekolah dan Orang Tua 19

B. Kualitas Layanan Administrasi (X1) 21
1. Definisi Kualitas Layanan Administrasi 21
a. Teori Tentang Kualitas Layanan 21
b. Unsur-Unsur Kualitas Layanan Administrasi Di Sekolah 23
2. Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Administrasi 25
a. Kecepatan dan Ketepatan Layanan 25
b. Kemudahan Akses Informasi dan Pelayanan 30
C. Harapan Akademik (X2) 34
1. Definisi Harapan Akademik 34
a. Teori Harapan Akademik 34
b. Harapan Orang Tua Dalam Konteks Akademik dan Pendidikan 37
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harapan Akademik 40
a. Harapan Orang Tua Tentang Hasil Akademik 40
b. Harapan Orang Tua Terhadap Fasilitas Sekolah 42
D. Hipotesa Penelitian 44
E. Penelitian Terdahulu 45
BAB III METODE PENELITIAN 48
A. Desain Penelitian 48
B. Populasi Dan Sampel 49
C. Teknik Pengumpulan Data 52
D. Instrumen Penelitian 52
E. Analisis Data 56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 70
A. Deskripsi Data 70
1. Kualitas Layanan Administrasi (X1) 70
2. Harapan Akademik (X2) 73
3. Persepsi Orang Tua (Y) ..... `75
B. Pengujian Hipotesis 78
1. Uji Prasyarat Analisis 78
2. Hasil Pengujian 85
C. Pembahasan 89

1. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi
   Terhadap Persepsi Orang Tua 89
2. Pengaruh Harapan Akademik Terhadap Persepsi Orang Tua 98
3. Pengaruh Simultan Antara Kualitas Layanan Administrasi
   Dan Harapan Akademik Terhadap Persepsi Orang Tua 103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 108
A. Kesimpulan 108
B. Saran 109

DAFTAR PUSTAKA 111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Progres Data Siswa SMA Negeri 1 Tayan Hulu 4

Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Peserta Didik (SMA Negeri 1 Tayan Hulu vs SMA Negeri 2 Tayan Hulu) 5

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 46

Tabel 3.1 Populasi Penelitian 49

Tabel 3.2 Sampel Penelitian 50

Tabel 3.3 Karakteristik Responden 51

Tabel 3.4 Kisi kisi Instrumen Sebelum Uji Coba 53

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan (X1) 57

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Akademik (X2) 58

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Orang Tua (Y) 60

Tabel 3.8 Hasil Realibility Statistic Instrumen Kualitas Layanan (X1) 62

Tabel 3.9 Hasil Realibility Statistic Instrumen Harapan Akademik (X2) 62

Tabel 3.10 Hasil Realibility Statistic Instrumen Persepsi Orang Tua (Y) 63

Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Layanan (X1) 72

Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Rata-Rata Persentase Variabel Kualitas Layanan (X1) 72

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif Persentase Variabel Harapan akademik (X2) 74

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Rata-Rata Persentase Variabel Harapan Akademik (X2) 75

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif Persentase
Variabel Persepsi Orang Tua (Y) 77
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Rata-Rata Persentase Variabel
Persepsi Orang Tua (Y) 77
Tabel 4.7 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov 78
Tabel 4.8 Data Outlier casewase diagnostic 79
Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov setelah outlier 80
Tabel 4.10 Uji Linearitas (ANOVA) X1 dan Y 81
Tabel 4.11 Uji Linearitas (ANOVA) X2 dan Y 82
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas 83
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas 84
Tabel 4.14 Model Summary Koefisien Determinan X1 Y 85
Tabel 4.15 Model Summary Koefisien Determinan X1, X2, Y 87
Tabel 4.16 Model Summary Koefisien Determinan X2 Y 86
Tabel 4.17 Koefisien Uji T X1 terhadap Y 87
Tabel 4.18 Koefisien Uji T X2 terhadap Y 88
Tabel 4.19 Koefisien Uji F X1 X2 terhadap Y 88

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Surat Riset 119

LAMPIRAN 2 : Surat Keterangan Diterima Riset 120

LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Selesai Riset 121

LAMPIRAN 4 : Dokumentasi Dengan Kepala SMA Negeri 1 Tayan Hulu 122

LAMPIRAN 4A : Lembar Teori Kuesioner Penelitian 123

LAMPIRAN 5 : Lembar Kuesioner Penelitian 130

LAMPIRAN 6 : Hasil Data Kuesioner Responden 136

LAMPIRAN 7 : Uji Analisis Berganda (Koefisien Determinan) 149

LAMPIRAN 8 : Uji T dan Uji F 157

LAMPIRAN 9 : Riwayat Hidup 165

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persepsi orang tua terhadap kualitas layanan administrasi di sekolah merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh pada kepuasan orang tua dan keterlibatan mereka dalam kegiatan sekolah. Orang tua sebagai pemangku kepentingan utama dalam pendidikan, memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diterima anak-anak mereka di sekolah, termasuk di dalamnya layanan administrasi yang mencakup pendaftaran siswa, pengelolaan data akademik, pemberian informasi, serta komunikasi antara sekolah dan orang tua. Kualitas layanan administrasi yang baik diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif yang mendorong partisipasi orang tua dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah.

Kualitas layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi harapan orang tua dan memberikan kemudahan dalam proses administrasi yang diperlukan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks layanan administrasi di sekolah, kelima dimensi ini sangat relevan, karena sekolah harus dapat memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu, serta memiliki staf yang responsif dan empatik terhadap kebutuhan orang tua. Kotler dan Keller (2016) juga menekankan bahwa kualitas layanan yang baik akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah orang tua, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan terhadap sekolah.

Kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti sistem manajemen yang efektif, tetapi juga oleh harapan orang tua yang seringkali beragam. Kurniawati (2011) menyoroti pentingnya keterlibatan orang tua dalam pendidikan, yang tidak hanya berdampak pada hasil belajar siswa, tetapi juga memperkuat hubungan antara orang tua dan sekolah. Orang tua yang merasa puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah cenderung lebih terlibat dalam berbagai kegiatan pendidikan, seperti pertemuan orang tua, seminar pendidikan, dan kegiatan ekstrakurikuler.

Pentingnya keterlibatan orang tua juga sejalan dengan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif merupakan komponen penting dalam menilai kualitas layanan. Dalam hal ini, sekolah diharapkan dapat menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan orang tua, memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai proses pendidikan dan administrasi. Kualitas komunikasi ini berhubungan erat dengan harapan orang tua yang tinggi terhadap layanan administrasi di sekolah. Oliver (1980) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan (orang tua) tercapai ketika persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima sesuai dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi harapan orang tua.

Meskipun banyak penelitian yang menekankan pentingnya kualitas layanan administrasi dan keterlibatan orang tua, masih terdapat kesenjangan dalam literatur yang ada. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung lebih fokus pada kualitas layanan di sektor bisnis atau layanan kesehatan, sementara sedikit yang memfokuskan pada konteks pendidikan, khususnya dalam hal layanan administrasi di sekolah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kotler dan Keller (2016)

mengenai kepuasan pelanggan, mereka menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di berbagai sektor dapat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima. Akan tetapi, mereka tidak menyentuh secara langsung mengenai bagaimana persepsi orang tua terhadap layanan administrasi di sekolah dapat memengaruhi partisipasi mereka dalam pendidikan anak. Penelitian ini akan mengisi kesenjangan tersebut dengan meneliti persepsi orang tua terhadap kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Tayan Hulu dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan tersebut.

Penelitian ini juga akan memperkaya literatur yang ada dengan menggali lebih dalam bagaimana harapan akademik orang tua dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan administrasi. Zeithaml dkk. (1996) menyebutkan bahwa faktor harapan sangat berpengaruh pada penilaian kualitas layanan. Harapan akademik orang tua terhadap anak-anak mereka tentu akan berbeda-beda, dan hal ini dapat mempengaruhi bagaimana mereka menilai layanan yang diberikan oleh sekolah. Sebagai contoh, orang tua yang memiliki harapan tinggi terhadap prestasi akademik anaknya akan lebih kritis terhadap kualitas layanan administrasi yang ada, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan data akademik dan informasi yang diberikan oleh sekolah.

Pentingnya harapan akademik dalam mempengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan administrasi juga dibahas oleh Parker (2002) yang menemukan bahwa orang tua dengan harapan akademik yang tinggi lebih cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap sistem pendidikan dan administrasi yang ada di sekolah. Selain itu, Hsieh dkk. (2004) juga menekankan bahwa harapan akademik orang tua dapat membentuk persepsi mereka terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh sekolah, termasuk kualitas administrasi yang berhubungan langsung

dengan kinerja akademik siswa. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana harapan akademik orang tua mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan administrasi sangat penting dalam menciptakan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi orang tua.

Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam layanan administrasi di sekolah adalah transparansi dan akuntabilitas. Kurniawati (2011) menegaskan pentingnya keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak, yang salah satunya dapat ditunjukkan dengan keterbukaan sekolah dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, pengelolaan dana, dan kegiatan yang dilakukan di sekolah. Transparansi ini menjadi sangat penting dalam membangun kepercayaan orang tua terhadap sekolah. Parasuraman dkk. (1988) juga menyarankan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan, sekolah perlu menunjukkan komitmen mereka terhadap kualitas dan memastikan bahwa setiap layanan administrasi yang diberikan memenuhi harapan orang tua.

SMAN 1 Tayan Hulu adalah sekolah menengah atas negeri yang terletak di Jalan Raya Sosok-Tayan, Desa Menyabo, Kecamatan Tayan Hulu, Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat. Sekolah ini memiliki akreditasi A, yang menunjukkan standar pendidikan yang tinggi dan kualitas layanan yang baik.

Tabel 1.1
Progres Data Siswa SMA Negeri 1 Tayan Hulu

No	Nama Sekolah	NPSN	BP	Status	Last Sync	PD
1	SMA NEGERI 2 TAYAN HULU	69967200	SMA	Negeri	12 Mar 2025 05:06:33	105
2	SMAN 1 TAYAN HULU	30107642	SMA	Negeri	07 Mar 2025 08:27:12	495
3	SMAS CAHAYA KEMULIAAN SOSOK	69981956	SMA	Swasta	26 Jan 2025 11:24:23	40
4	SMAS PGRI 3 TAYAN HULU	30101936	SMA	Swasta	25 Jan 2025 13:24:53	33
		Total				**673**

Sumber : dapodikdasmen.com

Dari tabel data tersebut tampak bahwa jumlah peserta didik SMA Negeri 1 Tayan Hulu berjumlah 495 peserta didik. Peringkat 1 dengan jumlah siswa terbanyak di kecamatan Tayan Hulu. Jauh intervalnya dengan sekolah-sekolah lain di kecamatan ini. Data tersebut menjelaskan bahwa persepsi orang tua terhadap kualitas sekolah ini sangat baik secara akademik dan layanannya.

Tabel 1.2
Perbandingan Jumlah Peserta Didik (SMA Negeri 1 Tayan Hulu vs SMA Negeri 2 Tayan Hulu)

Tahun	SMA Negeri 1 Tayan Hulu	SMA Negeri 2 Tayan Hulu
2022	480	68
2023	490	85
2024	495	102

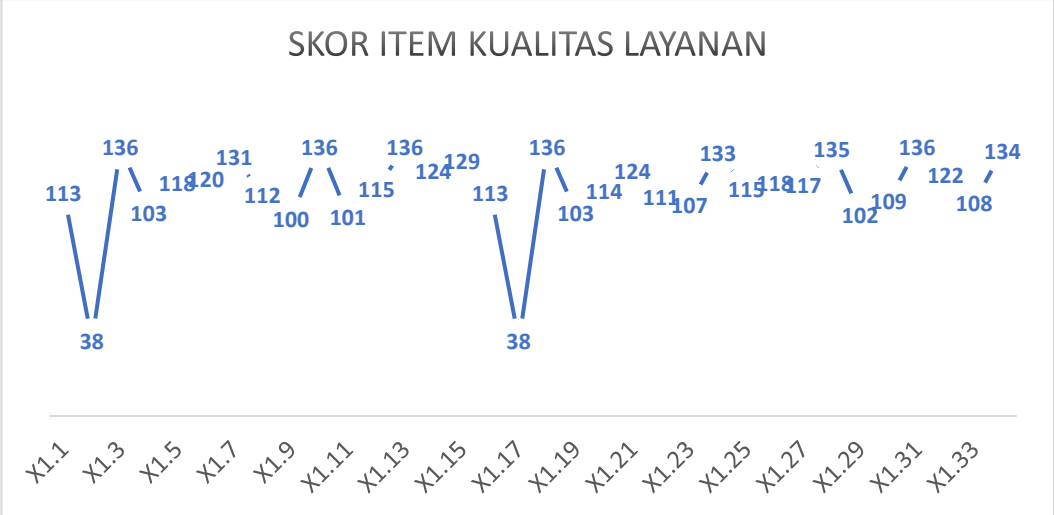
Sumber: data peserta didik, 2024.

Perbandingan jumlah peserta didik SMA Negeri 1 Tayan Hulu dan SMA Negeri 2 Tayan Hulu dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan perbedaan yang signifikan, di mana SMA Negeri 1 memiliki peserta didik jauh lebih banyak (480 siswa pada 2022, 490 pada 2023, dan 495 pada 2024) dibandingkan SMA Negeri 2 (68 siswa pada 2022, 85 pada 2023, dan 102 pada 2024). Hal ini dapat disebabkan oleh faktor usia sekolah, mengingat SMA Negeri 1 berdiri lebih dahulu (2007) dibanding SMA Negeri 2 (2017), sehingga lebih mapan dalam hal reputasi, fasilitas, dan kepercayaan masyarakat. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa SMA Negeri 1 masih menjadi pilihan utama.

SMA Negeri 1 Tayan Hulu menunjukkan komitmennya dalam menyediakan layanan administrasi yang efisien dan responsif. Berdasarkan kuesioner, mayoritas orang tua merasa proses pendaftaran siswa baru cepat dan mudah(X1.1). Orang tua juga merasa bahwa laporan mengenai nilai rapor dan kehadiran anak selalu diterima tepat waktu dan lengkap (Item X1.3). Hal ini menunjukkan bahwa staf administrasi

di sekolah ini mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, yang tentunya menjadi nilai tambah bagi sekolah ini. Kemudahan akses informasi melalui berbagai media seperti WhatsApp dan portal online semakin memudahkan orang tua dalam memantau perkembangan anak dan kegiatan anak mereka di sekolah (X1.18. dan 19). Semua informasi yang diberikan kepada orang tua terkait dengan administrasi sekolah dianggap jelas, mudah dipahami, dan tepat waktu.

Bagan 1.1
Grafik Skor Item Kuesioner

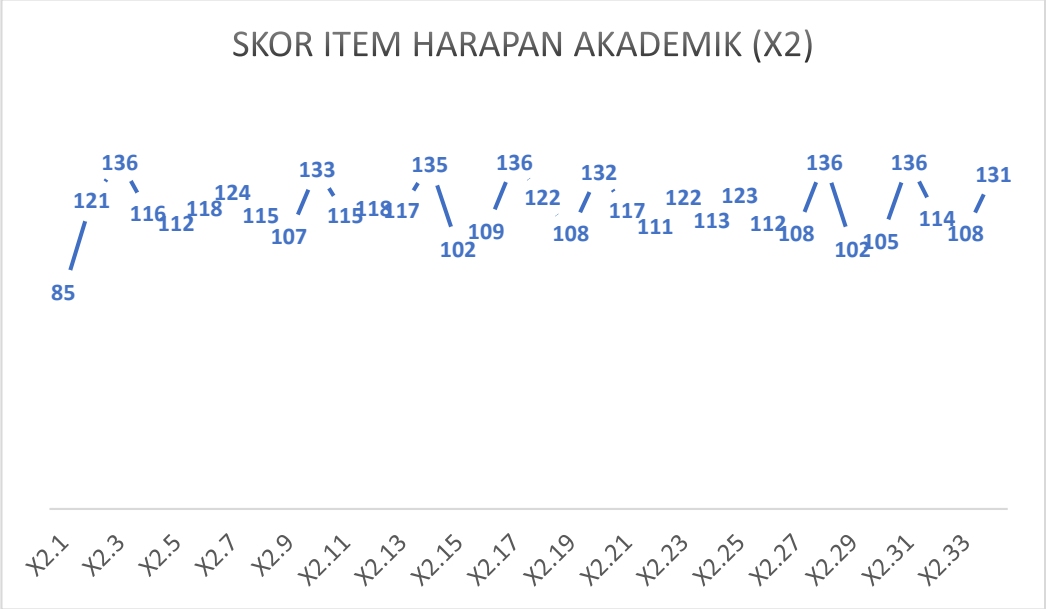


Dari sebaran data pada grafik tersebut terlihat bahwa sebaran jumlah skor pada kualitas layanan sangatlah tinggi. Hanya 2 item saja yang rendah. Dengan jumlah persentase sebesar 91,7 % sangat lah baik dalam kualitas layanan dari persepsi orang tua.

Orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu memiliki harapan akademik yang tinggi terhadap anak-anak mereka. Berdasarkan kuesioner, orang tua merasa laporan rapor yang diberikan setiap semester mencantumkan nilai yang jelas dan mencerminkan kemampuan anak mereka dengan baik (X2.2). Mereka juga merasa bahwa anak-anak mereka diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam berbagai kompetisi akademik seperti olimpiade sains dan lomba debat (X2.7).

Sekolah mendukung pengembangan akademik siswa dengan memberikan perhatian terhadap prestasi akademik mereka dan memberikan informasi yang jelas terkait ujian sekolah dan kompetisi yang diikuti oleh siswa (X2.9). Hal ini mencerminkan komitmen sekolah dalam memfasilitasi perkembangan akademik siswa sesuai dengan harapan orang tua.

Bagan 1.2
Grafik Skor Item Harapan Akademik



Dari sebaran data pada grafik tersebut terlihat bahwa sebaran jumlah skor pada kualitas layanan sangatlah tinggi. Hanya 1 item saja yang rendah. Dengan jumlah persentase sebesar 98,6 % sangat lah baik dalam harapan akademik dari persepsi orang tua.

Proses administrasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses menunjukkan bahwa sekolah ini peduli terhadap kebutuhan orang tua, bahkan yang tinggal jauh dari sekolah. Selain itu, dengan berbagai fasilitas yang mendukung kegiatan belajar mengajar, orang tua merasa yakin bahwa anak-anak mereka mendapatkan pendidikan yang tidak kalah baik dibandingkan dengan sekolah-sekolah lainnya yang lebih dekat.

Semua hal ini menjadi daya tarik bagi orang tua, karena selain mendapatkan pendidikan yang berkualitas, mereka juga merasakan kemudahan dalam mengakses informasi dan memantau kemajuan akademik anak mereka. Karena itu, banyak orang tua yang tertarik untuk menyekolahkan anak-anak mereka di SMA Negeri 1 Tayan Hulu, meskipun lokasi sekolah ini cukup jauh dari rumah mereka.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana kualitas layanan administrasi dan harapan akademik orang tua mempengaruhi persepsi mereka terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh sekolah, serta bagaimana hal ini berdampak pada keterlibatan orang tua dalam mendukung pendidikan anak-anak mereka. Oleh karena itu, peneliti memberikan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harapan Akademik terhadap Persepsi Orang Tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu ?
2. Apakah harapan akademik berpengaruh terhadap persepsi orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu ?
3. Apakah kualitas layanan dan harapan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap persepsi orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu.
2. Mengetahui harapan akademik berpengaruh terhadap persepsi orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu.
3. Mengetahui kualitas layanan dan harapan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi orang tua di SMA Negeri 1 Tayan Hulu.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini di bagi dalam :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan teori tentang kualitas layanan dan harapan akademik dalam konteks pendidikan, khususnya dalam lingkungan sekolah. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh antara kualitas layanan administrasi, harapan akademik orang tua, dan persepsi mereka terhadap pendidikan di sekolah. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana persepsi orang tua terhadap kualitas layanan administrasi di sekolah dapat dipengaruhi oleh harapan akademik mereka, serta bagaimana kedua faktor ini saling berinteraksi untuk meningkatkan keterlibatan orang tua dalam mendukung pendidikan anak-anak mereka.

2. Manfaat Praktis

Secara Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi SMA Negeri 1 Tayan Hulu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dan memperhatikan harapan akademik orang tua dalam proses pendidikan. Sekolah dapat memanfaatkan temuan-temuan dari penelitian

ini untuk memperbaiki sistem administrasi yang ada, mempercepat proses pendaftaran dan pengelolaan data akademik, serta meningkatkan komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua. Dengan memahami harapan akademik orang tua, pihak sekolah dapat lebih responsif dalam menyediakan informasi yang relevan dan mendukung keterlibatan orang tua dalam kegiatan sekolah.

E. Ruang Lingkup Operasional

1. Kualitas Layanan Administrasi (X1)

Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah faktor yang sangat menentukan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mereka, yang selanjutnya berdampak pada keterlibatan mereka dalam proses pendidikan anak. Hal ini juga dijelaskan oleh Özdemir (2022) dan Stribbell & Duangekanong (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, yang mencakup dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan orang tua tetapi juga mempengaruhi keterlibatan mereka dalam pendidikan anak. Sekolah dengan kualitas layanan yang tinggi akan lebih cenderung mendapatkan rekomendasi dari orang tua lainnya.

2. Harapan Akademik (X2)

Harapan akademik orang tua dalam penelitian ini berfokus pada ekspektasi mereka terhadap pencapaian akademik anak-anak mereka serta bagaimana layanan pendidikan mendukung pencapaian tersebut. Dijelaskan juga oleh Kodrin (2020) menyebutkan bahwa orang tua memiliki harapan dan persepsi yang berbeda terhadap kualitas layanan pendidikan, tergantung pada faktor-faktor seperti lingkungan, keandalan, dan empati yang ditawarkan oleh sekolah. Duman dkk. (2018) juga mengemukakan bahwa orang tua lebih cenderung

memilih sekolah yang menawarkan program akademik yang kuat dan lingkungan yang aman, yang dapat memberikan dampak positif pada perkembangan anak mereka.

3. Persepsi Orang Tua (Y)

Persepsi orang tua dalam penelitian ini didefinisikan sebagai pandangan orang tua terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah kepada anak-anak mereka, termasuk di dalamnya layanan administrasi, komunikasi, fasilitas, dan dukungan akademik. Ini juga dijelaskan oleh Jena & Babu (2018) menekankan bahwa komunikasi yang efektif antara sekolah dan orang tua adalah faktor penting dalam membangun persepsi yang positif, terutama dalam hal pemanfaatan layanan yang tersedia di sekolah. Orang tua yang merasa mendapatkan informasi yang jelas dan tepat waktu cenderung memiliki persepsi yang lebih baik terhadap kualitas layanan yang diterima anak mereka di sekolah.