

# **HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 2 PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas  
Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2022**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI  
SMA NEGERI 2 PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas  
Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**OLEH**

**RISKA AMALIA**

18 0206 0140

**Pembimbing :**

1. Dr. Nurdin K. M.Pd
2. Ino Sulistiani S.T., M.T

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

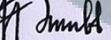
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 2 Palopo yang ditulis oleh Riska Amalia Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0206 0140 mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 10 Juni 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

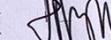
Palopo, 27 Juni 2022

### TIM PENGUJI

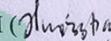
1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M. Pd.
2. Dr. Taqwa S.Ag., M. Pd
3. Muh. Hajarul Aswad A, M. Si
4. Dr. Nurdin Kaso, M.Pd
5. Ino Sulistiani, S. T., M. T

Ketua Sidang (  )

Penguji I (  )

Penguji II (  )

Pembimbing I (  )

Pembimbing II (  )

### Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo



Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi



Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

NIP. 19690615 200604 2 004

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Amalia  
Nim : 18 0206 0140  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan karya hasil saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Selagi kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 12 April 2022

Yang membuat pernyataan

Riska Amalia

NIM.18 0206 0140



**Dr. Nurdin K. M.Pd**  
**Ino Sulistiani S.T., M.T**

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Lamp : Draft Skripsi  
Hal : skripsi an. Riska Amalia

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Di  
Palopo

*Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Riska Amalia  
NIM : 18 0206 0140  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 2 Palopo.

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalu 'Alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



Dr. Nurdin K. M.Pd

Tanggal : 29 Maret 2022

Pembimbing II



Ino Sulistiani S.T., M.T

Tanggal : 23 Maret 2022

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: Hubungan Kualitas Layanan Administrasi  
Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 2 Palopo yang ditulis oleh :

Nama : Riska Amalia

NIM : 18 0206 0140

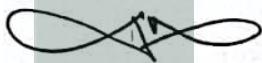
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

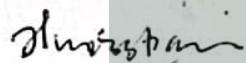
Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I



Dr. Nurdin K. M.Pd  
Tanggal: 23/3/2022

Pembimbing II



Ino Sulistiani S. T., M.T  
Tanggal: 26/3/2022

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ  
وَعَلَيْهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Palopo" setelah memalui proses yang Panjang.

Selawat dan salam kepada Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang manajemen pendidikan islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag, selaku Rektor IAIN beserta Wakil Rektor I, II, III, IAIN Palopo
2. Dr. Nurdin K, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I,II, dan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.

- 
3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesain skripsi.
  4. Dr. Nurdin K, M.Pd. selaku pembimbing I dan Ino Sulistiani S.T., M.T pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
  5. Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I. selaku Dosen Penasehat Akademik.
  6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
  7. Madehang, S.Ag.,M.Pd. selaku kepala perpustakaan beserta karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
  8. Hj. Kamlah, S. Pd., M. Pd. selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Palopo, beserta Guru-Guru dan staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
  9. Drs Midin Sianti, M.Pd selaku Waka Kesiswaan yang telah bekerja sama dengan peneliti dalam proses penyelesaian penelitian ini.
  10. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Alm. Muchlis. HP dan Ibunda Rosmiati yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta keempat saudara(i)ku tersayang Guril, Muh. Aidil putra, Athifah

Muchlis HP, dan Muh.Refan Muchlis yang selama ini membantu dan mendoakanku.

11. Untuk sahabatku yang bernama Faisal, Elsa, Mala, Amma, Azha, Izza, Niar, Putri, kak Santi, kak ahmad serta semua teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan untuk saya, terima kasih karena selalu ada.
12. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018 (Khususnya MPI kelas D), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Mudah- mudahan bernilai dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Aamiin.

Palopo, 26 Maret 2022



**Riska Amalia**  
Nim. 18 0206 0140

## **PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**

### **A. *Transliterasi Arab-Latin***

Daftar huruf Bahasa arab dan translitennya kedalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### 1. Konsonan

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ż	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawalkataa mengikuti vokalnya tampa diberi tanda apa pun jika ia terletak di tengah atau di akhir maka ditulis denagan tanda (^).

## 2. Vokal

Vokal Bahasa arab , seperti vocal Bahasa Indonesia , terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vocal tunggal Bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliternya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
\	<i>Fathah</i>	a	A
/	<i>Kasrah</i>	i	I
\	<i>Dammah</i>	u	U

Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliternya berupa gabungan huruf:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	<i>fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
ـ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كيف : *kaifa*

هؤل : *haula*

## 3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat atau huruf, transliternya berupa huruf dan tanda yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
‘	Fathah dan alif atau ya’	a	a garis di atas
‘	Kasrah dan ya’	i	i garis di atas
ؤ	Dammah dan wau	u	u garis di atas

مات : *māta*

رمي : *rāmā*

قل : *qīla*

موت : *yamūtu*

#### 4. *Tā’ marbūtah*

Transliterasi untuk *tā’ marbūtah* ada dua, yaitu *tā’ marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā’ marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā’ marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā’ marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh :

روضۃ الاطفال : *raudah al-atfāl*

المدینۃ الفاضلۃ : *al-madīnah al-fādilah*

احکمة : *al-hikmah*

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (□), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

ربنا : *rabbana*

نجنا : *najjainā*

الحنا : *al-haqq*

نعم : *nu’ima*

عدو : *‘aduwwun*

Jika huruf **س** ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (سـ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi **ī**.

Contoh:

علي : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عربی : ‘Arabī (bukan A’rabiyy atau ‘Araby)

#### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf **أـلـ** (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشمس : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزلزلة : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الفلسفة : *al-falsafah*

البلاد : *al-bilādu*

### 7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تأمرون : *ta'murūna*

النوع : *al-nau'*

شئون : *syai'un*

أمرت : *umirtu*

### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *al-Qur'an* (*dari al-Qur'ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maslaha*

## 9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللهِ دِينُ اللَّهِ *dīnūllāh*

Adapun *tā’marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammадun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslalahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al Wahid Muhammad (bukan:Rusyid, Abu al Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

Beberapa singkatan yang dibakukan

SWT. = *subhanahu wata `ala*

SAW. = *shallallahu `alaihi wasallam*

as = *`alaihi as-salam*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

I = lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

w = wafat tahun

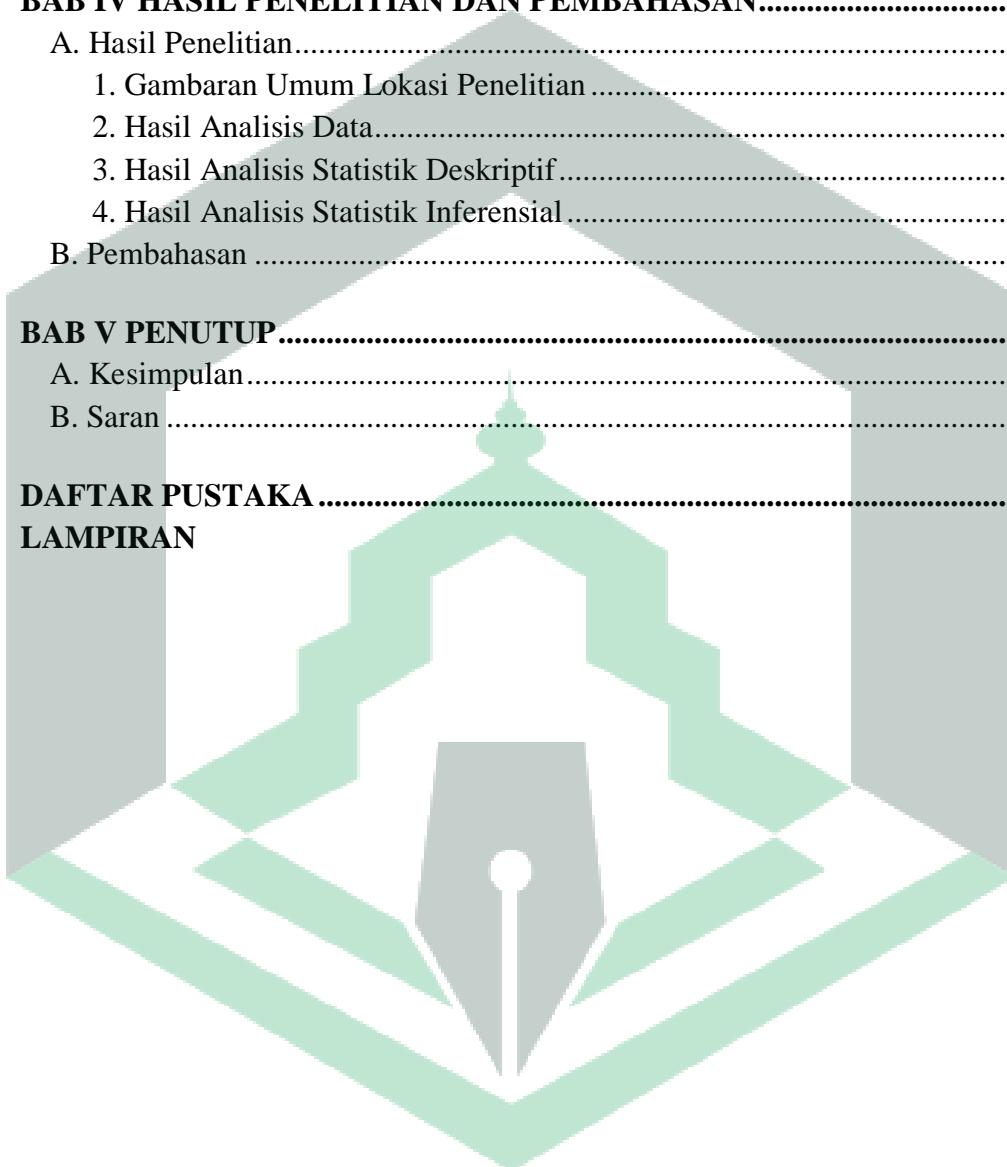
Qs..../...4 = QS al-Baqarah /2:4 atau QS Ali-`Imran/3:4

HR = Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	i
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	iv
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xvii
<b>DAFTAR KUTIPAN AYAT .....</b>	xix
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xxi
<b>DAFTAR HADIS .....</b>	xxi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xxiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xxiv
<b>ABSTRAK .....</b>	xxiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Hipotesis.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	7
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	7
B. Landasan Teori .....	10
1. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	10
2. Kepuasan Peserta Didik .....	21
C. Kerangka Pikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	32
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33

D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Instrumen Penelitian .....	34
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	35
G. Teknik Analisi Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
2. Hasil Analisis Data.....	50
3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4. Hasil Analisis Statistik Inferensial .....	56
B. Pembahasan .....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## **DAFTAR KUTIPAN AYAT**

Kutipan Doa Belajar.....	1
Kutipan Ayat Q.S Al- Baqarah/2:267 .....	12
Kutipan Ayat Q.S Ali Imran/3:159 .....	17



## **DAFTAR HADIS**

Hadis tentang pelayanan 1 .....	13
Hadis tentang pelayanan 2 .....	16



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo .....	33
Tabel 3.2 Validator Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 3.3 Interprestasi Validitas Isi .....	36
Tabel 3.4 Interprestasi Realibilitas.....	37
Tabel 3.5 Kategorisasi Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Kepuasan Peserta Didik.....	39
Tabel 3.6 Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 4.1 Daftar Keadaan Guru di SMA Negeri 2 Palopo .....	46
Tabel 4.2 Keadaan Sarpras SMA Negeri 2 Palopo .....	48
Tabel 4.3 Keadaan Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.4 Keadaan Peserta Didik Berdasarkan Agama.....	50
Tabel 4.5 Keadaan Peserta Didik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4.6 Validasi Data Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan .....	51
Tabel 4.7 Interpretasi Validitas Isi .....	51
Tabel 4.8 Validasi Data Angket Kepuasan Peserta Didik.....	51
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan .....	52
Tabel 4.10 Uji Realibilitas Kepuasan Peserta Didik.....	53
Tabel 4.11 Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan .	53
Tabel 4.12 Perolehan Persentase Kategori Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan.....	54
Tabel 4.13 Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Peserta Didik.....	55
Tabel 4.14 Uji Normalitas Data .....	56
Tabel 4.15 Uji Korelasi .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian .....	31



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 
- Lampiran 1. Angket Penelitian
  - Lampiran 2. Kisi-kisi Angket
  - Lampiran 3. Angket Hasil Responden
  - Lampiran 4. Hasil Penelitian Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan
  - Lampiran 5. Hasil Penelitian Angket Kepuasan Peserta Didik
  - Lampiran 6. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen
  - Lampiran 7. Uji Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Normalitas Data
  - Lampiran 8. Uji Analisis Regresi Sederhana
  - Lampiran 9. Uji Korelasi
  - Lampiran 10. Uji Hipotesis
  - Lampiran 11. Izin Penelitian
  - Lampiran 12. Surat Keterangan Telah Meneliti
  - Lampiran 13. Dokumentasi di SMA Negeri 2 Palopo

## ABSTRAK

**Riska Amalia, 2022** “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 2 Palopo”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Nurdin. K dan Ino Sulistiani.

Skripsi ini membahas tentang hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo, bertujuan: untuk mengetahui kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 2 Palopo; Untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 2 Palopo; Untuk mengetahui adakah hubungan kuat, positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan desain penelitian *ex-post facto asosiatif*. Adapun sumber data penelitian yakni peserta didik kelas XI serta data diperoleh menggunakan kuisioner (angket) dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini diperoleh menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan menggunakan uji korelasi dan uji hipotesis dengan menggunakan *SPSS Windows Versi 20*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y).

**Kata Kunci :** Layanan Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Peserta Didik

## ***ABSTRACT***

**Riska Amalia, 2022** "The Relationship between the Quality of Student Administration Services and Student Satisfaction at SMA Negeri 2 Palopo". Thesis of Islamic Education Management Study Program Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Nurdin Kaso and Ino Sulistiani.

*This thesis discusses the relationship between the quality of student administration services and student satisfaction at SMA Negeri 2 Palopo, aiming: to determine the quality of student administration services at SMA Negeri 2 Palopo; To determine student satisfaction with the quality of student administration services at SMA Negeri 2 Palopo; To find out whether there is a strong, positive and significant relationship between the quality of student administration services and student satisfaction at SMA Negeri 2 Palopo. The type of research used is quantitative with an associative ex-post facto research design. The sources of research data are students of class XI and the data obtained using a questionnaire (questionnaire) and documentation. The results of this study were obtained using descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis using correlation tests and hypotheses using SPSS Windows Version 20. Based on the results of research conducted that there is a relationship between the quality of student administration services (X) and student satisfaction (Y).*

**Keywords:** *Student administration services, Student Satisfaction*

## مختصرة بذرة

ريسكا أماليا ، ٢٠٢٢ "العلاقة بين جودة خدمات إدارة الطلاب ورضا الطلاب في مدرسة العالية ٢ فالوف". أطروحة برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية كلية التربية وتدريب المعلمين ، معهد بالوبو الحكومي الإسلامي. بإشراف نور الدين. ك وإينو سوليسيني

تناقش هذه الرسالة "العلاقة بين جودة خدمات إدارة الطلاب ورضا الطلاب في المدرسة العالية الثاني فالوفو، بهدف: تحديد جودة خدمات إدارة الطلاب في المدرسة العالية الثانب فالوف؛ لتحديد مدى رضا الطلاب عن جودة خدمات إدارة الطلاب في المدرسة العالية الثاني فالوف؛ لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة قوية وإيجابية ذات مغزى بين جودة خدمات إدارة الطلاب ورضا الطلاب في المدرسة العالية الثاني فالوف. يعتبر نوع البحث المستخدم كيًّا مع تصميم بحث تعاوني بأثر رجعي. مصادر بيانات البحث طلاب الصف الحادي عشر ويتم الحصول على البيانات باستخدام استبيان (استبيان) وتوثيق. تم الحصول على نتائج هذه الدراسة باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي والتحليل الإحصائي الاستنتاجي باستخدام اختبارات الارتباط واختبار الفرضيات باستخدام الإصدار ٢٠. وبناءً على نتائج البحث الذي تم إجراؤه أن هناك علاقة بين جودة خدمات إدارة الطلاب (X) ورضا الطالب (ص).

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، رضا الطالب

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan instansi yang sangat penting di dalam dunia pendidikan, sebab pendidikan adalah upaya yang dilakukan dalam meningkatkan serta mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia akan mencerminkan kualitas dan kemajuan suatu bangsa. Pendidikan yang berkualitas tercipta apabila Sumber daya juga berkualitas.

“Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar serta terencana guna dalam mewujudkan suasana belajar serta proses pembelajaran agar peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi yang ada didalam dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.<sup>1</sup>

Adapun anjuran dalam agama islam dimana umat manusia diperintahkan untuk selalu mengawali setiap kegiatannya dengan membaca do'a. maka dari itu sebelum melakukan aktivitas belajar sebaiknya diawali dengan membaca doa belajar. Sebagaimana yang disunnahkan Rasulullah saw, yang berbunyi :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ رُمْحٍ الْمِصْرِيُّ أَبْنَا الْلَّيْثِ بْنُ سَعْدٍ عَنْ الْحَكَمِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ قَيْسٍ عَنْ عَامِرِ بْنِ سَعْدٍ بْنِ أَبِي وَقَاصٍ عَنْ سَعْدٍ بْنِ أَبِي وَقَاصٍ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ مَنْ قَالَ حِينَ يَسْمَعُ الْمُؤْذِنَ وَأَنَا أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّداً عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ رَضِيتُ بِاللَّهِ رَبِّيَا وَبِالإِسْلَامِ دِينِيَا وَمُحَمَّدَ نَبِيَا غُفْرَانِهِ دَنْبُهُ. (رواه ابن ماجة).

<sup>1</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 1

Artinya :

“Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Rumh Al Mishri berkata, telah memberitakan kepada kami Al Laits bin Sa'd dari Al Hukaim bin Abdullah bin Qais dari Amir bin Sa'd bin Abu Waqash dari Sa'd bin Abu Waqash dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, bahwa beliau bersabda: "Barangsiaapa mendengar adzan kemudian mengucapkan; 'Aku juga bersaksi bahwa tidak ada Tuhan yang berhak disembah selain Allah semata, tidak ada sekutu bagi-Nya. Dan aku juga bersaksi bahwa Muhammad adalah hamba dan utusan-Nya. Aku ridla Allah sebagai Rabb, Islam sebagai agama dan Muhammad sebagai Nabi, ' maka dosanya akan diampuni". (HR. Ibnu Majah).”<sup>2</sup>

Hadis tersebut menjelaskan bahwa dalam menuntut ilmu sebaiknya diawali dengan membaca do'a agar kita senantiasa diberikan ilmu yang berkah serta diberikan pemahaman yang lebih baik.

Administrasi kesiswaan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah guna proses pembelajaran dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, agar tujuan pendidikan yang diharapkan dapat tercapai. Administrasi kesiswaan meliputi kegiatan-kegiatan seperti penanganan penerimaan peserta didik baru, penanganan organisasi peserta didik intra sekolah, penanganan bimbingan serta penyuluhan bagi peserta didik, pengendalian kelas serta pengelolaan data-data mengenai peserta didik. Administrasi kesiswaan mempunyai peranan penting dalam perkembangan dunia pendidikan. Sebab pengelolaan administrasi yang dilakukan dengan baik, serta sesuai dengan tujuan pendidikan akan memberikan kepuasan terhadap penerima layanan (peserta didik).

Pengelolaan administrasi kesiswaan yang tepat merupakan suatu upaya agar sekolah mampu mengajarkan dan membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang bermutu. Jika pengelolaan administrasi kesiswaan bermutu maka

---

<sup>2</sup> Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Al-Qazwiiniy, *Sunan Ibnu Majah*, Kitab. Al-Adzanu wa sunnatu fiihaa, Juz. 2, No. 721, (Beirut – Libanon: Darul Fikri, 1982 M), h. 238-239.

pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan. Pelanggan disini yakni peserta didik yang ada di sekolah. Kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik adalah perasaan senang yang muncul setelah mereka mendapatkan pelayanan dari pihak pemberi layanaan.<sup>3</sup>

Dengan demikian peran serta pengaruh pengelolaan administrasi kesiswaan di setiap sekolah menjadi hal yang sangat penting, sebab sekolah memiliki tanggung jawab penuh atas terselenggaranya pengelolaan administrasi secara optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta didik. Adapun kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik dapat memberikan dampak yang sangat baik untuk setiap sekolah.

Kepuasan pelanggan dalam pendidikan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh penerima layanan ketika telah mendaftarkan diri pada sebuah sekolah dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan di sekolah tersebut.<sup>4</sup> Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi sebab adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang telah diterima.<sup>5</sup> Setiap lembaga di tuntut agar mampu memenuhi kebutuhan peserta didiknya. Oleh karena itu, jika suatu lembaga ingin memenuhi kepuasan peserta didik, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa saja yang dibutuhkan serta yang diinginkan oleh peserta didiknya.

---

<sup>3</sup> Philip Kotler. Manajemen Pemasaran. (Jakarta: Prenhalindo, 2005), h. 70

<sup>4</sup> David Wijaya, Pemasaran Jasa Pendidikan. (Jakarta: SalembaEmpat, 2012), h. 74

<sup>5</sup> Popi Sopiaty, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, (Jakarta: Ghimia Indonesia, 2010), h. 33

Dengan demikian kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik merupakan bagian terpenting dari suatu perencanaan penilaian pelayanan terhadap peserta didik yang bersifat formal. Peserta didik akan menunjukkan sikapnya terhadap pelayanan yang telah mereka dapatkan, baik sikap positif ataupun negatif terhadap ketidaksesuaian yang mereka dapatkan terhadap pelayanan dalam proses bimbingan mengajar yang mereka terima. Khususnya di SMA Negeri 2 Palopo. Sebab peserta didik yang berperan sebagai pengguna jasa dalam kegiatan pendidikan serta proses pengajaran disekolah pastinya mengharapkan sekolah yang dipilih mampu memenuhi serta memberikan semua keperluan yang diharapkan peserta didik. Hal ini nantinya menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dari dalam diri peserta didik.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengetahui hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 2 Palopo?
2. Bagaimana kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 2 Palopo?
3. Apakah kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan kuat, positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 2 Palopo.
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 2 Palopo.
3. Untuk mengetahui adakah hubungan kuat, positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Guna menambahkan pengetahuan dibidang ilmu serta pengembangan ilmiah terkhusus untuk siswa yang dipengaruhi oleh layanan administrasi kesiswaan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi praktis**

Hasil dalam penelitian ini nantinya diharapkan agar menjadimasukan dan sambungan pemikiran bagi pemimpin atau pendidik guna menentukan langkah-langkah apa yang nantinya mereka ambil dalam menangani masalah kualitas layanan administrasi kesiswaan disetiap sekolah.

###### **b. Bagi Akademik**

Hasil dalam penelitian ini nantinya akan menjadi manfaat referensi bagi pembaca dan penulis yang akan datang serta dapat dijadikan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut.

## E. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan kuat, positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo. Secara analisis dituliskan sebagai berikut :

$$H_0 : \rho \leq 0$$

$$H_1 : \rho > 0$$

Keterangan :

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan yang kuat, positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

$H_1$  : Terdapat hubungan yang kuat, positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

$\rho$  : Parameter hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu dilakukan sebagai upaya mempelajari tentang variabel-variabel dalam penelitian ini. Sekaligus untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang lain. Manfaat peneliti sebagai bahan perbandingan dan acuan. Sebelum peneliti mengadakan penelitian, ada beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan antara lain :

1. Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida dalam penelitiannya “*The Influence of the Academic Service Quality Toward Student Satisfaction (Study on Student of Busnies Administration of Telkom University)*”. Model penelitian yang digunakan adalah model kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan yakni primer dan sekunder. Adapun teknis analisis data yang digunakan yakni regresi berganda. Dari hasil penelitian diketahui hasil uji T terdapat 2 variabel, adapun indikator yang digunakan dalam penelitian yakni responsiveness (daya tanggap) tangible (bukti fisik), reability (kehandalan), assurance (jaminan), dan empaty (empati) mempunyai pengaruh secara simultan serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida “Jurnal Ad Bisprenu” *The Influence of the Academic Service Quality Toward Student Satisfaction* 2, no.2 (Agustus, 2017): 126.<http://ipi.portalgaruda.org>

Berdasarkan jurnal tersebut terdapat perbedaan antara penelitian yang dilakukan yakni mengenai analisis data yang dilakukan, serta lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaanya yakni menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2. Sri Andriani dalam penelitiannya “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang”. Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif digunakan dengan cara *purposive sampling* dan *snowball sampling* sebagai tekniknya. Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari kepala sekolah, wakil kepala bidang kesiswaan, kurikulum, humas, tata usaha, serta sarana dan prasarana. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama’ 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan yang diharapkan dan masih terdapat kendala yang mesti diperbaiki. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas dan keuangan menjadi kendala utama. Selain itu kemampuan personel dalam bidangnya sangat terbatas dan kurang maksimal sehingga kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan agar dapat tercapainya tujuan pendidikan.<sup>2</sup>

Berdasarkan jurnal tersebut terdapat perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu lokasi penelitian yang berbeda serta teknik analisa yang

---

<sup>2</sup> Sri Andriani : ”Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Masdrasah Aliyah Nahdatul Ulama’ 01 Bayuputih Kabupaten Batang,” Skripsi (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015).

digunakan adalah *product moment*. Sedangkan persamaanya yakni sama-sama menggunakan uji korelasi.

3. Naser Ibrahim Saif MD dalam penelitiannya “*The Effect of Service Quality on Student Satisfaction : A Field Study for Health Services Administration Student*” di Yordania. Perguruan tinggi administrasi kesehatan menerapkan standar kualitas layanan serta pengaruh standar-standar terhadap kepuasan siswa. Pengumpulan data yang digunakan yakni kuesioner. Dimana kuesioner diberikan kepada siswa. Adapun analisis data yang digunakan yakni data statistik untuk ilmu sosial. Studi ini menghasilkan beberapa temuan, bahwasanya penerapan standar layanan kualitas dalam perguruan tinggi ditingkat menengah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa. Studi ini merekomendasi kepada perguruan tinggi kesehatan agar lebih meningkatkan standar kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan siswa.<sup>3</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan terhadap penelitian yang akan dilakukan yakni penelitian tersebut menggunakan uji regresi sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan uji korelasi serta lokasi penelitian yang berbeda.

Dari beberapa penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki peranan penting disetiap lembaga. Dengan demikian memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapkan siswa hal tersebut dapat memenuhi kepuasan tersendiri dalam diri siswa. Adanya kesesuaian dan harapan yang diharapkan siswa nantinya memberikan dampak positif bagi

---

<sup>3</sup> Naser Ibrahim Sif MD, “*International Journal of Humanities and Social Science The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Service Administration Student* 4, n0. 8 (June 2014): 172”. <http://www.ijhssnet.com>

lembaga. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal akan berdampak kurang baik untuk lembaga tersebut.

## B. Landasan Teori

### 1. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

#### a. Kualitas Layanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu.<sup>4</sup> Tony dalam bukunya mendefenisikan kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu, kualitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.<sup>5</sup>

Menurut ISO (*International Organization of Standardization*) Kualitas yakni sebuah derajat yang hendak dicapai oleh karakteristik yang melekat guna memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.<sup>6</sup> Sedangkan menurut Lupiyoadi, kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran yang dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, sebab pelanggan yang nantinya akan menentukan serta mengukur seberapa jauh sifat dan karakteristik yang dapat memenuhi kebutuhan.<sup>7</sup>

Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor, yakni layanan yang diharapkan serta layanan yang dirasakan. Apabila pelanggan menerima layanan jasa yang melampaui harapannya, maka kualitas jasa dianggap sebagai sebuah kualitas yang baik atau ideal. Sedangkan sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah dari

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1994).

<sup>5</sup> Tony Wijaya, Manajemen Kualitas Jasa, (Jakarta: PT Indeks, 2018), h. 9

<sup>6</sup> Davi Wijaya, Pemasaran Jasa Pendidikan (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 179

<sup>7</sup> Rambat Lupiyoadi. *Service Quality Stafification*. (Ed. 4: Yogyakarta: Aandi Offset, 2016), 115

apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas jasa dianggap sebagai pelayanan yang buruk. Oleh karena itu, baik ataupun buruknya layanan jasa bergantung pada kemampuan dari penyedia layanan jasa untuk konsisten dalam memenuhi harapan pelanggan.<sup>8</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Layanan adalah perihal atau cara melayani.<sup>9</sup> Layanan juga dapat diartikan sebagai memberi pelayanan secara khusus kepada siswa atau suatu usaha yang tidak secara langsung berkenaan dengan proses belajar mengajar di kelas. Tetapi secara khusus diberikan oleh sekolah kepada para siswanya agar mereka lebih optimal dalam melaksanakan proses belajar.<sup>10</sup>

Adapun layanan menurut Baso Swasta dan Hani Handoko merupakan tindakan yang secara langsung menetapkan serta mempergunakan barang dan jasa, termasuk dalam proses pengambilan keputusan dan menentukan kegiatan tersebut.<sup>11</sup>

Denis Walker dalam bukunya “pelayanan merupakan sesuatu yang sangat objektif dan sulit didefinisikan”.<sup>12</sup> Sedangkan dalam buku Lukman ”pelayanan dikatakan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

---

<sup>8</sup> Dedeck Setiawan, Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting, Skripsi UIN Raden Intan Lampung (Lampung, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, 2019), h. 26

<sup>9</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1994)

<sup>10</sup> Rusmini Rusmini, and Bawaihi Bawaihi. Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Kota Jambi. Diss. UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.

<sup>11</sup> Baso Swasta dan Hanif Handoko. Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000), h. 10

<sup>12</sup> Denis Walker, Mendahulukan Kepuasan Pelanggan, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara. 2011), h. 21

langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyedikan kepuasan pelanggan".<sup>13</sup>

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan sesuatu yang menjadi tolak ukur kepuasan sebuah pelanggan terhadap suatu jasa atau produk yang ditawarkan. Sehingga apabila kualitas yang ditawarkan memenuhi standar kepuasan suatu pelanggan maka kualitas yang ditawarkan telah sesuai dengan standar yang diinginkan pelanggan. Kualitas layanan dinilai baik apabila penyediaan jasa sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, dan sebaliknya jika kualitas layanan yang disediakan kurang baik maka pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari yang mereka harapkan. Kualitas yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan penerima layanan (peserta didik) akan memberikan dampak terhadap suatu lembaga, baik itu dampak positif atau negatif yang nantinya akan menjadi umpan balik terhadap lembaga tersebut. Sebab tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik yang berjalan secara efisien akan berdampak pada kepuasan dan harapan peserta didik pada awal proses pendidikan hingga akhir di sebuah sekolah tersebut yang menjadi tolak ukur dari efisien atau tidaknya suatu kualitas layanan di sekolah tersebut.

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk serta tidak berkualitas terhadap orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surah Al-Baqara ayat 267, yang berbunyi :

---

<sup>13</sup> Lukman, Manajemen Kualitas Pelayanan, cet 1 (Jakarta: STIA-LAN Press, 1999), h. 26.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبُوكُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْحَمِيمَتَ مِنْهُ تَنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمَضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”<sup>14</sup>

Pada ayat di atas dapat menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam islam. Dalam hal ini yakni memberikan layanan yang baik bukan memberikan layanan yang buruk. sebuah hadist dari Anas bin Mali Radhiyallahu'Anhu, ia berkata:

حَدَّثَنَا آدُمُ حَدَّثَنَا شُعبَةُ عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَّسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسِّرُوا وَلَا ثُعِّسُوا وَسَكُّوْنًا وَلَا ثُنُّرُوا. (رواه البخاري).

Artinya:

“Telah menceritakan kepada kami Adam telah menceritakan kepada kami Syu'bah dari Abu At Tayyah dia berkata; saya mendengar Anas bin Malik radliallahu 'anhu berkata; Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kalian mempersulitnya, buatlah mereka tenang dan jangan membuat mereka lari.” (HR. Bukhari)<sup>15</sup>

Setiap sekolah memiliki cara tersendiri dalam memberikan layanan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan pendidikan. Dalam

<sup>14</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, (Jakarta : Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018),71.

<sup>15</sup> Abu Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim ibn Mughirah bin Bardizbah Albukhari Alja'fi, Shahih Bukhari, Kitab : Adab/ Juz 7/ Hal. 101, Penerbit Darul Fikri/ Beirut-Libanon 1981 M

memberi layanan, sekolah diharuskan memperhatikan beberapa faktor-faktor.<sup>16</sup>

Faktor-faktor penunjang kualitas layanan sebagai berikut.

1) *Moments of truth*

*Moments of truth*, merupakan kejadian dimana penerima layanan bertemu dengan pemberi layanan baik yang berhubungan dengan manusia ataupun sesuatu yang bukan manusia (Kawasan kantor, tempat duduk, tempat parkir, dan sebagainya) dimana hal ini bisa menimbulkan kesan positif ataupun kesan negatif terhadap layanan yang didapatkan oleh penerima layanan. Contohnya, pelayanan yang diberikan oleh tukang parkir terhadap pelanggan dilokasi parkiran.

2) *Cycle of service*

*Cycle of service*, merupakan rangkaian kejadian penerima layanan dari awal mereka mulai kesekolah sampai dengan selesaiya segala urusan dimana penerima layanan telah menerima apa yang mereka butuhkan. Dalam hal ini penerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang mereka dapatkan dari lembaga tersebut.

3) *Mis customer loyalty*

Program loyalitas pelanggan dilaksanakan oleh petugas, dimana hal ini bertujuan agar biaya penerima layanan akan lebih terjangkau serta penerima layanaan tidak sensitif terhadap biaya yang dikeluarkan. Namun hal ini pemasar mesti melakukan evaluasi kembali terhadap program tersebut dengan mengukur

---

<sup>16</sup> Budi Haryono. *How To Manage Costumer Voice*. (Yogyakarta: Andi. 2013), h. 12

keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan jika seandainya program loyalitas pelanggan ini ditetapkan.<sup>17</sup>

Adapun indikator dalam kualitas layanan terdiri dari lima bagian :

- 1) Bukti fisik (Tangibles), yakni kemampuan di mana suatu instansi atau sekolah mampu menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Dalam hal ini ada beberapa indikator yang mesti diperhatikan oleh staf dalam sebuah lembaga pendidikan seperti adanya bukti fisik berupa jaringan internet dengan akses yang cepat, pegawai administrasi memiliki buku induk dan buku tamu, serta memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih dan sebagainya.
- 2) Kehandalan (Reliability), yakni merupakan kemampuan suatu pegawai dalam memberikan pelayanan secara akurat serta memuaskan. Dengan adanya pelayanan yang diberikan secara cepat dan akurat terhadap konsumen hal ini mampu memberikan rasa kepuasan serta menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap suatu lembaga. Dal hal ini ada beberapa indikator yang mesti diperhatikan oleh staf dalam sebuah lembaga pendidikan seperti ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, pegawai administrasi memberikan pelayanan yang tidak terbelit-belit dan sebagainya .
- 3) Daya Tanggap (Responsiveness), yakni kemampuan serta keinginan suatu staf dalam membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh kosumen. Dalam hal ini profesionalitas pegawai di ukur ketika pegawai memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Serta pelaksanaan suatu

---

<sup>17</sup> Jenu Widjaja Tandjung, Marketing Manajement, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), h. 113-114

pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Adapun dalam sebuah Hadis dikatakan :

حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ الْكُوفِيُّ حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ بَشِيرٍ عَنْ شَيْبِ بْنِ بِشْرٍ عَنْ أَنَسِ  
بْنِ مَالِكٍ قَالَ أَتَى النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلٌ يَسْتَخْرِفُهُ فَلَمْ يَجِدْ عِنْدَهُ مَا يَتَحَمَّلُ  
فَدَلَّهُ عَلَى آخَرَ فَحَمَلَهُ فَأَتَى النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَخْبَرَهُ فَقَالَ إِنَّ الدَّالَّ عَلَى الْخَيْرِ  
كَفَاعِلِهِ. (رواه الترمذی).

Artinya:

“Nashr bin Abdurrahman Al Kufi telah bercerita kepada kami “bahwa Ahmad bin Basyir telah bercerita kepada kami dari Syabib bin Bisyr dari Anas bin Malik dia berkata; seorang lelaki datang kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam meminta kendaraan namun dia tidak mendapatkan dari beliau kendaraan yang dapat membawanya, dan beliau menunjukkan kepada yang lain dan dapat memberinya kendaraan, lalu dia datang kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam dan menceritakannya maka Nabi bersabda: sesungguhnya orang yang menunjukkan kepada kebaikan sama seperti orang yang melakukannya”. (HR. Tirmidzi).”<sup>18</sup>

Berdasarkan Hadis tersebut mengibaratkan bahwa seseorang yang memiliki ilmu membantu orang lain dengan ilmu yang ia miliki serta orang kaya membantu dengan harta kekayaan yang ia miliki. Dan hendaknya kaum muslim menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan.

Dalam hal ini ada beberapa indikator yang mesti diperhatikan oleh staf dalam sebuah lembaga pendidikan seperti Peserta didik tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan dari pihak pegawai administrasi, pegawai cepat tanggap dalam mengenai keluhan peserta didik terkait dengan administrasi, pegawai merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai

---

<sup>18</sup> Abu Isa Muhammad bin Isa bin Saurah, Sunan Tirmidzi, Kitab : Ilmu/ Juz. 4/ Hal. 305/No.2679, Penerbit Darul Fikri/ Beirut-Libanon/ 1994 M

administrasi melakukan pelayanan dengan cepat, serta semua keluhan pelanggan direspon dengan baik .

4) Jaminan (*Assurance*) yakni meliputi pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan dari para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap konsumen dengan pelayanan yang dimiliki. Dalam hal ini apabila pemberi layanan mampu menunjukkan sikap respek, sopan santun terhadap konsumen maka akan memberikan dampak yang positif terhadap suatu lembaga .

Dal hal ini ada beberapa indikator yang mesti diperhatikan oleh staf dalam sebuah lembaga pendidikan seperti memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, pegawai administrasi menerapkan budaya prima, memberikan informasi terbaru tentang perkembangan dan pelayanan sekolah, pegawai administrasi memberikan kesan positif kepada peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan, pegawai administrasi memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dengan adanya jaminan akan lebih meningkatkan kepercayaan, rasa aman, serta bebas dari resiko ataupun bahaya, hal ini akan membuat konsumen merasakan kepuasan serta loyal terhadap suatu lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan .

Allah SWT berfirman dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 , yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لَيْسَ لَهُمْ وَلَوْ كُثِرَ فَظًا عَلَيْهِ الْقُلُوبُ لَا يُفْصُلُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَاءُوْرُهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesuanganhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”<sup>19</sup>

5). Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memenuhi keinginannya, menjalin relasi yang baik serta komunikasi yang baik pula. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga .

Dalam hal ini ada beberapa indikator empati yang harus diperhatikan oleh pegawai dalam sebuah lembaga pendidikan seperti mengutamakan kepentingan peserta didik dibanding kepentingan pribadi, memberikan pelayanan yang sama terhadap peserta didik tanpa memandang status sosial, memahami kebutuhan peserta didik secara spesifik, pegawai administrasi melakukan *setting belling* pergantian jam pelajaran, pegawai administrasi menghargai dan melayani setiap pelanggan.

---

<sup>19</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, (Jakarta : Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018),71.

## b. Administrasi Kesiswaan

Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “*ad*” dan “*ministrare*”. *Ad* berarti sama dengan kata “*to*” dalam bahasa inggris yang berarti ke atau kepada, sedangkan misitrate berarti “*to serve*” atau “*to conduct*” yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.<sup>20</sup> Sedangkan Administrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah usaha dankegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta peneapan cara-cara penyelenggaraan pembinaanorganisasi.<sup>21</sup>

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama yang dilakukan dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu seperti kegiatan pembukuan, ketik-mengetik, surat menyurat dan sebagainnya. Administrasi juga dapat diartikan sebagai usaha kerjasama yang dilakukan sekelompok orang yang berkenaan dengan penyelenggaraan kegiatan seperti pencatatan dan kegiatan lainnya yang bersifatnya teknis ketatausahaan guna untuk mencapai tujuan organisasi yang di harapkan.

Menurut The Liang Gie administrasi merupakan suatu proses kerjasama sekelompok manusia dalam penyelenggaraan sesuatu guna untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Ngahim Purwanto administrasi pendidikan merupakan keseluruhan proses kegiatan yang dilakukan dalam bidang pendidikan seperti perencanaa, perorganisasian, pengendalian, serta pengawasan dengan menggunakan serta memanfaatkan fasilitas yang tersedia baik secara personil,

---

<sup>20</sup> Joharis Lubis dan Haidir, Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi, (Jakarta: Prenada media Group, 2019), h.1

<sup>21</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1994).

materil, ataupun spiritual guna mencapai tujuan pendidikan yang efektif serta efisien.<sup>22</sup> Administrasi pendidikan adalah segenap proses penggerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personal, spiritual maupun material yang bersangkut paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi, di dalam proses administrasi pendidikan segenap usaha yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasi dan dikoordinasi secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien.<sup>23</sup>

Administrasi kesiswaan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah guna agar proses pembelajaran dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, agar tujuan pendidikan yang diharapkan dapat tercapai. Administrasi kesiswaan meliputi kegiatan-kegiatan seperti penanganan penerimaan peserta didik baru, penanganan organisasi peserta didik intra sekolah, penanganan bimbingan serta penyuluhan bagi peserta didik, pengendalian kelas serta pengelolaan data-data mengenai peserta didik.

Adapun peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan Administrasi kepegawaian.
- 2) Melaksanakan Administrasi keuangan.
- 3) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana.

---

<sup>22</sup> Suryo Subroto. Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan Di Sekolah, (Jakarta: Bina Aksara, 1984), h. 2

<sup>23</sup> Sriwahyuni, Sisi. "Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SMAN 1 Rambutan." (2020)

- 4) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat.
- 5) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan.
- 6) Melaksanakan Administrasi kesiswaan.
- 7) Melaksanakan Administrasi Kurikulum.<sup>24</sup>

Mengenai administrasi kesiswaan dalam pelaksanaanya skripsi ini nantinya hanya akan meneliti tugas dalam bidang administrasi kesiswaanya saja. Dimana tenaga administrasi sekolah khususnya dalam pelaksanaan admnistrasi kesiswaan, tenaga administrasi harus mengadministrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik yang subkompetensi sebagai berikut : (a) mengadakan kegiatan penerimaan peserta didik baru; (b) membuat pengadaan masa orientasi peserta didik; (c) menunjang pengadaan rasio peserta didik setiap kelas; (d) membuat data statistik peserta didik; (e) mengiventarisir program kerja Pembina peserta didik secara berkala; (f) mendokumentasikan program kerja peserta didik; (g) mendukumentasikan program pengembangan diri; (h) mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik peserta didik. Serta tenaga administrasi harus mampu menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan tujuan agar mampu membuat suatu layanan sistem informasi serta pelaporan administrasi kesiswaan dan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan.

## 2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni puas, perasa senang yang disebabkan oleh pelayanan jasa yang telah sesuai dengan apa yang

---

<sup>24</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah Madrasah.

diharapkan.<sup>25</sup> Adapun kepuasan atau ketidakpuasan menurut Tjiptono adalah respon pelanggan terhadap hasil dari tidaksesuainya kinerja serta tindakan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.<sup>26</sup>

Dengan demikian kepuasan pelanggan harus mendapatkan perhatian cukup dari lembaga pendidikan sebab rasa puas atau ketidakpuasan yang nantinya dirasakan oleh peserta didik akan memberikan dampak tersendiri bagi keberlangsungan suatu lembaga. Dimana kepuasan pelanggan memiliki aspek besar dalam meningkatnya suatu lembaga Pendidikan itu sendiri.

Adapun unsur-unsur pokok pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan peserta didik sebagai berikut :

a. Hubungan kesederhanaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan kesederhanaan merupakan cara dimana suatu layanan yang dapat dilaksanakan dengan baik, mudah dipahami, mudah dilakukan, serta tanggap dalam memberi layanan.<sup>27</sup> Dalam hal ini pemberian jasa secara baik, penerima layanan akan merasa puas sebab jangka waktu yang mereka butuhkan dalam menerima layanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Sehingga hal ini membuat penerima layanan mendapatkan kepuasan terhadap layanan tersebut.

b. Hubungan kejelasan dan kepastian dengan kepuasan peserta didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan kejelasan dan kepastian merupakan pemberian prosedur dan aturan terhadap peryaratatan pelayanan, serta memberikan

<sup>25</sup> Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1994)

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono. Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama. (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 65

<sup>27</sup> Suyety dan Gita Kurniawan. Bekerja Sama Dengan Kolega, h. 46-47

dan menetapkan jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan secara tepat dan jelas. Dengan demikian adanya kejelasan terhadap pengguna layanan akan membuat penerima layanan merasa puas sebab segala prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah jelas dan pasti. Sehingga penerima layanan merasa puas terhadap layanan tersebut.<sup>28</sup>

#### c. Hubungan Keamanan dengan kepuasan peserta didik

Menurut Syuyeti dan Gita Kurniawan keamanan merupakan proses dimana pemberian layanan memberikan ketentraman, kedamaian, keamanan, serta menjamin hak-hak dari masyarakat.<sup>29</sup> Dengan demikian jasa yang didapatkan oleh pengguna layanan membuat peserta didik merasa aman terhadap layanan yang telah diberikan.

#### d. Hubungan Keterbukaan dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan keterbukaan yakni bagaimana pemberi layanan memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan cara melakukan komunikasi dengan baik, yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan yang wajib diberitahukan secara terbuka agar dapat diketahui serta dipahami oleh masyarakat.<sup>30</sup> Dengan demikian adanya keterbukaan dan rasa empati terhadap peserta didik akan memberikan pengaruh layanan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik .

#### e. Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Peserta Didik

---

<sup>28</sup> Suyety dan Gita Kurniawan. Bekerja Sama Dengan Kolega, h. 46-47

<sup>29</sup> Suyety dan Gita Kurniawan. Bekerja Sama Dengan Kolega, h. 46-47

<sup>30</sup> Suyety dan Gita Kurniawan. Bekerja Sama Dengan Kolega, h. 46-47

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan efisiensi merupakan layanan jasa yang secara tanggap dan cepat yang diberikan kepada pengguna layanan. Dalam hal ini pemberian layanan secara cepat dan tepat akan memberikan layanan serta dampak positif bagi peserta didik.

#### f. Hubungan Ekonomis dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan Ekonomis merupakan tarif biaya yang ditetapkan secara normal oleh suatu layanan agar nantinya peserta didik akan merasa senang sebab tarif biaya yang akan dikeluarkan sangat mudah untuk dijangkau.

#### g. Hubungan Keadilan Merata dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan keadilan merata merupakan ruang lingkup atau jangkauan pelayanan dimana hal ini harus dikontribusikan secara luas, merata, serta diberlakukan secara adil.<sup>31</sup> Sehingga peserta didik mendapatkan kepuasan akan layanan ini.

#### h. Hubungan Ketetapan Waktu dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan ketepatan waktu dalam hal ini pelayanan yang didapatkan harus terselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.<sup>32</sup> Dengan demikian ketepatan waktu yang diberikan oleh pemberi layanan akan membuat peserta didik merasa puas terhadap layanan tersebut.

Menurut Lupiyoadi ada beberapa faktor utama yang harus diperhatikan oleh suatu lembaga atau sekolah untuk menentukan tingkat kepuaan pelanggan, diantaranya :

---

<sup>31</sup> Suyety dan Gita Kurniawan. Bekerja Sama Dengan Kolega, h. 46-47

<sup>32</sup> Suyety dan Gita Kurniawan. Bekerja Sama Dengan Kolega, h. 46-47

- a) Kualitas produk : pelanggan (wali murid) akan merasa puas, apabila hasil penilaian mereka menunjukkan bahwa produk jasa atau layanan yang mereka berikan berkualitas, dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b) Kualitas layanan : pelanggan (wali murid) akan merasa puas, apabila mereka mendapatkan produk jasa atau layanan yang baik, yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan.
- c) Emosi : pelanggan (wali murid) akan memiliki rasa bangga dan memiliki rasa yakin, jika pelanggan telah menggunakan produk jasa atau lembaga yang memiliki tingkat sosial yang baik antara pelanggan dan petugas.
- d) Harga : pelanggan (wali murid) akan memberi nilai yang lebih terhadap layanan apabila layanan tersebut memiliki harga yang cukup terjangkau atau murah, apalagi jika layanan tersebut memiliki kualitas yang baik.
- e) Biaya : pelanggan (wali murid) sangat senang bahkan akan memberi nilai yang baik terhadap sekolah atas layanan yang telah diberikan, apalagi pelanggan tidak perlu membuang-buang uang atau waktu yang tidak diperlukan dalam proses pelayanan.<sup>33</sup>

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi kepuasan pelanggan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan baik dari segi kualitas produk, biaya, harga, emosi, kualitas layanan dan sebagainya. Sebab kepuasan pelanggan merupakan faktor yang nantinya akan menjadi tolak ukur suatu layanan sudah berjalan secara efisien atau tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

---

<sup>33</sup> Lupiyoadi dan Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik. Edisi 1. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001), h. 67

Kepuasan peserta didik memiliki peranan penting disetiap lembaga atau sekolah. Sebab jika peserta didik merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh setiap sekolah artinya pelayanan yang mereka terima telah sesuai dengan yang ditetapkan.

Adapun empat indikator yang terdapat dalam kepuasan peserta didik, yaitu :

- a) Prosedur pelayanan, merupakan rangkaian tahapan serta beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam rangka menyelenggarakan kegiatan secara terarah. Sebab tahapan dan perintah yang memiliki masing-masing fungsi yang saling berhubungan satu sama lain mesti dijalankan sesuai dengan fungsinya masing-masing.
- b) Keadilan mendapat pelayanan, merupakan perlakuan secara merata yang didapatkan oleh peserta didik. Terlebih pada pemberian keadilan pada individu serta kalangan yang lebih membutuhkan.
- c) Kenyamanan lingkungan, hal ini berkenaan dengan kondisi lingkungan serta pengaruh yang berasal dari luar manusia seperti temperatur, pencahayaan, suara dan lain-lain.
- d) Keamanan pelayanan merupakan suatu kegiatan dimana pemberi layanan mampu untuk menjamin tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara layanan agar pelanggan merasa tenang terhadap resiko-resiko yang dilakukan oleh pelaksana layanan.

Menurut Kotler ciri-ciri pelanggan yang merasa puas setelah menerima layanan dari pihak sekolah, adalah sebagai berikut :

- a) Loyal terhadap layanan

Pelanggan yang merasa puas atau kebutuhan yang dibutuhkan merasa telah diberi, pelanggan akan cenderung lebih loyal. Dimana mereka akan kembali pada lembaga yang sama.

b) Adanya komunikasi yang bersifat positif dari mulut kemulut

Berbicara satu sama lain yang (word of mouth communication) yang bersifat positif, yakni pelanggan merekomendasikan kepada masyarakat serta mengatakan suatu hal yang menyangkut sekolah ataupun pelayanannya. Dengan kata lain bahwa lembaga tersebut sangatlah baik atau berkualitas.

c) Lembaga menjadi sebuah pertimbangan apabila pelanggan akan memilih lembaga yang lain. Saat pelanggan ini menggunakan produk jasa atau layanan yang lain maka akan memberikan layanan yang lebih kepada pelanggan.<sup>34</sup>

Menurut Popi Sopiati ada dua faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa yakni faktor intrinsik yang merupakan faktor dari dalam diri siswa yang menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi yang tinggi, harapan dan bakat siswa. Kedua yakni faktor ekstrinsik yang berasal dari luar diri siswa, seperti kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana prasarana di sekolah, serta lingkungan sekolah maupun lingkungan lembaga bimbingan belajar.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Freddy Rangkuti, ada 8 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya itu ; Nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahap pelayanan, momen pelayanan, serta tingkat kepentingan pelanggan.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Philip Kotler dan Garry Armstrong. Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keenam, Terjemahan Wilhelmus Bakowaton, (Jakarta: Intermedia. 2000), h. 57.

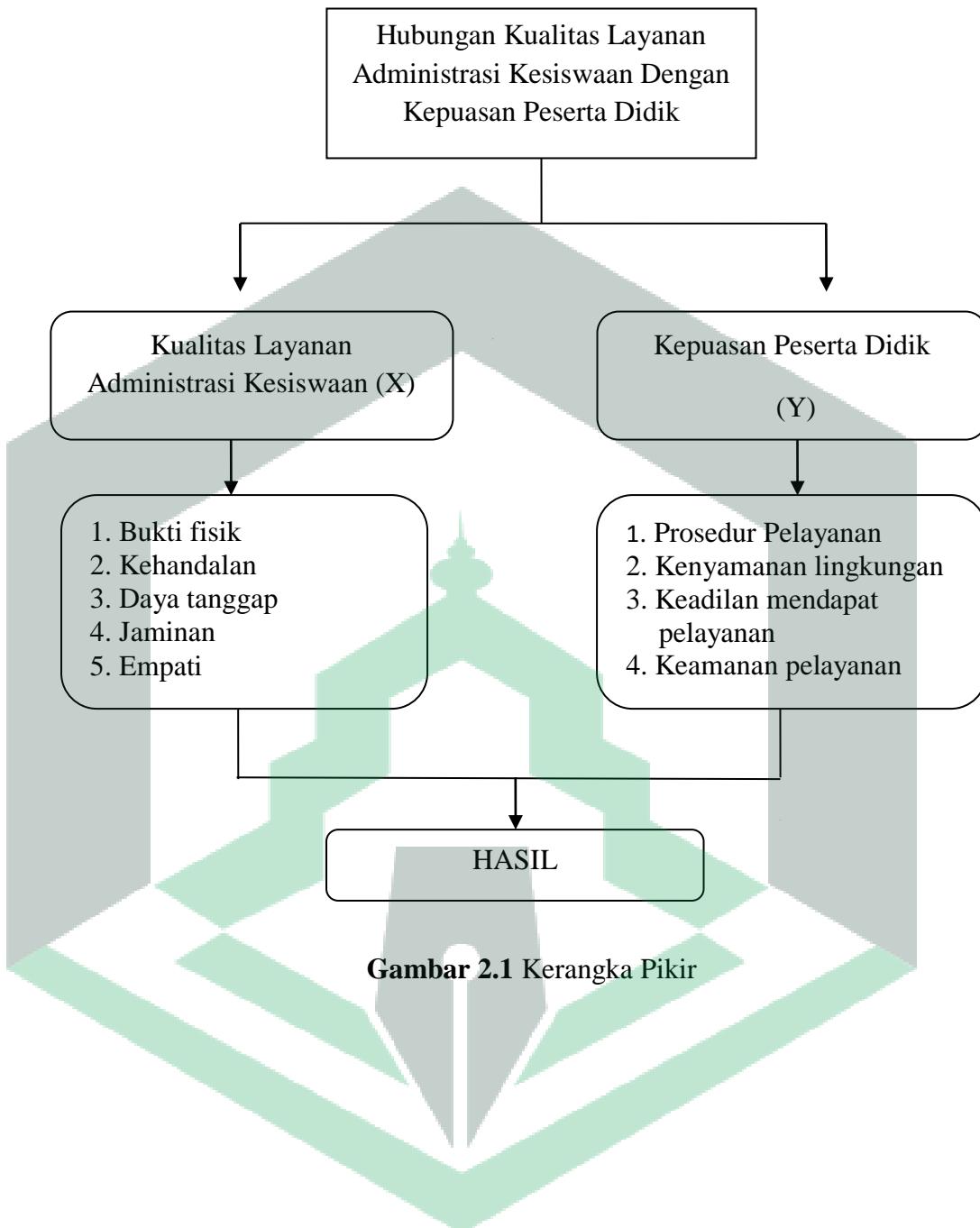
<sup>35</sup> PopiSopiati, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, (Jakarta: Ghimia Indonesia, 2010), h. 35

<sup>36</sup> Freddy Rangkuty, Teknik Mengukir dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 30-35

### C. Kerangka Pikir

Layanan administrasi Pendidikan merupakan administrasi yang memberikan layanan terhadap proses belajar mengajar di sekolah. Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses perencanaan, perorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan sebagainya. Layanan administrasi Pendidikan bertujuan untuk mencapai tujuan Pendidikan itu sendiri dimana agar segala usaha kerjasama dalam memanfaatkan berbagai sumber daya (manusia ataupun non manusia) dapat berjalan secara efektif, efisien, sehingga tujuan Pendidikan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Layanan administrasi kesiswaan merupakan layanan penting dalam pendidikan. Sebab keberhasilan layanan administrasi kesiswaan dapat diukur melalui kepuasan yang dirasakan oleh peserta didiknya. Kepuasan inilah nantinya akan menjadi tolak ukur kualitas lembaga pendidikan. Sebab pendidikan dapat dikatakan berkualitas jika suatu lembaga atau sekolah mampu menghasilkan output yang baik untuk lembaga tersebut. Output yang baik dihasilkan melalui suatu proses pendidikan yang tidak lain merupakan layanan pendidikan itu sendiri. Kualitas layanan pendidikan harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh peserta didik terhadap sebuah layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Sebab kepuasan yang dirasakan akan memberikan penilaian yang baik dari peserta didik terhadap lembaga, sehingga nantinya kepuasan inilah yang memberikan keuntungan terhadap semua pihak yang terlibat . Kerang pikir dalam penelitian ini disajikan guna untuk memperjelas alur pemikiran peneliti dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Tabel keterkaitan antara kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasa Peserta Didik sebagai berikut

No.	Indikator	Bukti Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
1.	Mengadakan kegiatan penerimaan peserta didik baru	Rekapan biodata peserta didik baru	Penetapan waktu pelaksanaan penerimaan peserta didik baru	Profesionalitas pegawai dalam menangani penerimaan peserta didik baru	Memberikan pelayanan prima dan kesan positif kepada peserta didik baru	Menjalin relasi dan komunikasi yang baik
2.	Pembuatan pengadaan masa orientasi peserta didik	Fasilitas orientasi peserta didik	Memberikan pelayanan tepat dan cepat	Memberikan pelayanan secara akurat dan memuaskan	Memberikan informasi terbaru tentang masa orientasi peserta didik	Senantiasa menerima keluhan dari peserta didik
3.	Menunjang pengadaan rasio peserta didik setiap kelas	Buku pencatatan kebutuhan sarpras	Mengumpulkan data peserta didik secara akurat	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta didik	Mengumpulkan data peserta didik secara akurat	Senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan peserta didik
4.	Membuat data statistik peserta didik	Buku induk peserta didik	Mengumpulkan data peserta didik secara akurat	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta didik	Mengumpulkan data peserta didik secara akurat	Senantiasa menerima keluhan dari peserta didik
5.	Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik	Kelengkapan pembinaan/fasilitas	Mencatat kesediaan fasilitas pembinaan peserta didik	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta didik	Menyimpan data peserta didik dengan baik	Senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan peserta didik
6.	Mendokumentasikan program kerja peserta didik	Arsipan foto serta pencatatan program kerja	Mencatat kesediaan fasilitas pembinaan peserta didik	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta didik	Mengarsipkan semua data terkait pelaksanaan pembinaan peserta didik	Senantiasa menerima keluhan dari peserta didik
7.	Mendokumentasikan program pengembangan diri peserta didik	Arsipan foto serta program pengembangan peserta didik	Mencatat kegiatan ekstrakurikuler peserta didik	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta didik	Mengarsipkan semua data terkait pelaksanaan pembinaan peserta didik	Senantiasa menerima keluhan dari peserta didik
8.	Mendokument	Arsipan foto	Pencatatan	Mewadahi	Mengarsipka	Senantiasa

	asikan prestasi akademik dan non akademik peserta didik	kegiatan akademik dan non akademik peserta didik	prestasi peserta didik	serta mengikutsertakan peserta didik dalam kegiatan yang dilaksanakan	dan seluruh pencapaian prestasi yang diperoleh peserta didik	menjalin komunikasi yang baik dengan peserta didik
--	---	--	------------------------	---	--	--



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *ex-post facto* karena penelitian ini tergolong kedalam tingkatan assosiatif dalam sebab akibat karena penelitian ini tidak menggunakan perlakuan yang bersifat manipulasi atau bentuk percobaan (eksperimen) terhadap variabel-variabel penelitian.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 2 Palopo yang beralamatkan Jl. Garuda No. 18 Kelurahan Rampoang, Kec. Bara Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Februari hingga Maret Tahun ajaran 2022.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi merupakan subjek penelitian yang berada pada wilayah tertentu yang nantinya menjadi objek yang akan diteliti untuk dipelajari dan kemudian akan ditarik suatu kesimpulan.

Populasi pada penelitian ini adalah peserta didik SMA Negeri 2 Palopo kelas XI. Adapun tabel populasi peserta didik dibawah ini :

**Tabel 3.1** Peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo

NAMA ROMBEL	JUMLAH SISWA
Kelas XI IPA 1	36
Kelas XI IPA 2	34
Kelas XI IPA 3	32
Kelas XI IPA 4	32
Kelas XI IPA 5	31
Kelas XI IPA 6	30
Kelas XI IPS 1	34
Kelas XI IPS 2	29
Kelas XI IPS 3	26
Kelas XI IPS 4	24
<b>Jumlah</b>	<b>308</b>

*Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 2 Palopo*

#### 2. Sampel

Dalam penelitian ini tidak mungkin mengambil sampel dari semua peserta didik kelas XI yang berjumlah 308 orang, jadi peneliti dalam proses pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dengan cara mengambil 3 sampel dari masing-masing kelas tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam hal ini maka peneliti mengambil sampel kelas XI di SMA Negeri 2 Palopo sebanyak Palopo sebanyak 30 siswa .

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Angket

Penelitian ini menggunakan metode angket agar responden dapat langsung menuangkan jawabannya sesuai dengan daftar pertanyaan item-item angket yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Angket ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo.

Angket dalam penelitian ini menerapkan *skala liker* yang memiliki empat alternatif pilihan jawaban yakni : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS). Adapun bobot yang akan diberikan terhadap pernyataan positif mulai dari 4, 3, 2, 1 sedangkan terhadap pernyataan negatif bobot yang akan diberikan mulai dari 1, 2, 3, 4.

### 2. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi untuk dokumen-dokumen pendukung yang berhubungan dengan hasil penelitian yang akan diteliti. Adapun dokumentasi yang dimaksud berupa foto pada saat peneliti memberikan angket kepada peserta didik serta dokumentasi ruangan tata usaha sekolah dan jumlah siswa.

## E. Instrumen Penelitian

Penelitian menggunakan 4 (empat) alternatif pilihan jawaban yang disediakan dalam angket yang telah dimodifikasi dari skala *likert* yaitu:

- a) Sangat Setuju (diberi skor 4)
- b) Setuju (diberi skor 3)
- c) Kurang Setuju (diberi skor 2)
- d) Tidak Setuju (diberi skor 1)

Pemberian skor diatas diberikan jika pertanyaan bersifat positif dan sebaliknya bila pertanyaan bersifat negatif.

## F. Validitas dan Reabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas dimana uji validitas isi adalah validitas yang dalam tahap pengujian terhadap kelayakan atau relevansi isi penelitian melalui analisis rasional oleh panel yang berkompeten melalui expert judgement (penelitian ahli). Uji validitas isi akan dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrument, dimana kisi-kisi tersebut terdapat dalam variabel yang diteliti dan indikator akan menjadi tolak ukur dan butiran soal (item) pertanyaan yang telah dijabarkan dalam indikator. Sehingga rancangan angket diserahkan kepada validator untuk divalidasi. Adapun dua orang ahli atau validator tersebut yaitu :

**Tabel 3.2.** Validator Instrumen Penelitian

No	Nama	Pekerjaan
1	Firmansyah, S. Pd., M. Pd	Dosen
2	Dr. Hj. Sitti Amrah, S.Ag., M.Pd. I	Dosen

Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen diisi dengan tanda centang pada skala *likert 4* seperti berikut ini:

Skor 1 : Tidak Setuju

Skor 2 : Kurang Setuju

Skor 3 : Setuju

Skor 4 : Sangat Setuju

Hasil analisis tersebut dijadikan pedoman untuk merevisi instrumen angket. Selanjutnya berdasarkan lembar validasi yang telah diisi oleh validator tersebut dapat ditentukan validitasnya dengan rumus statistik *Aiken's* berikut :

$$v = \frac{\sum s}{[n(c-1)]}$$

Keterangan :

s = r-1o

r = Skor yang diberikan oleh Validator

1o = Skor peilai validitas terendah

n = banyaknya validator

c = Skor tertinggi

Selanjutnya hasil perhitungan validitas ini setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi sebagai berikut<sup>3</sup>:

**Tabel 3.3.** Interpretasi Validitas Isi

Interval	Interpretasi
0,80 - 1,00	Sangat valid
0,60- 0,79	Valid
0,40 - 0,59	Kurang valid
0,20 - 0,39	Tidak Valid
0,00 - 0,19	Sangat Tidak Valid

<sup>3</sup> Syaifuddin Azwar, *Realibilitas dan Validitas*, Edisi 4. (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2012), 113

Uji reabilitasi angket dalam penelitian ini diolah berdasarkan hasil penilaian beberapa ahli, adapun cara pengelolanya adalah dengan mencari nilai alfa menggunakan komputer program SPSS versi 20 untuk membantu penelitian. Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat realibilitas instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut <sup>4</sup>:

**Tabel 3.4 Interpretasi Reabilitas**

Interval	Interpretasi
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

(Sumber : Suharsimi Arikunto, 1998 : 206).

## G. Teknik Analisi Data

Analisis data adalah kegiatan dimana keseluruhan data dari informan atau sumber data telah terkumpulkan. Kajian dalam analisis data merupakan suatu proses dimana variable dari seluruh informan serta penyajian data tiap variable yang diteliti dikelompokkan serta melaksanakan penelitian guna untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan statistik dengan menggunakan computer program SPSS versi 20.

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mengambarkan data yang telah terkumpul tanpa

---

<sup>4</sup> Riduan dan Sunarto, Pengantar Statistika untuk Pendidikan Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis, Edisi 3 (Bandung: Alfabeta, 2010), 81.

bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini statistic deskriptif merupakan penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh melalui perhitungan persen (%).

Adapun langkah-langkah dalam analisis statistik deskriptif yakni sebagai berikut:

- Menghitung persentase (%) Skor capaian responden

Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini maka dilakukan pengelolaan data hasil skor capaian responden yang didasarkan hasil dari masing-masing item pertanyaan untuk setiap indikator dengan formulasi rumus persentase sebagai berikut :

$$Pr = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

Pr = Presentas capaian responden

F = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

100% = Jumlah tetap

Selanjutnya akan diakumulasikan untuk menentukan skor bagi setiap sub indikator, kemudian skor setiap indikator diakumulasikan lagi guna mendapatkan skor pada setiap indikator penelitian. Dari skor setiap indikator kemudian diakumulasikan kembali untuk menentukan total variabel yang diteliti atau untuk

menjawab permasalahan dalam penelitian: Untuk menentukan skor setiap sub variabel indikator maka digunakan formasi rumus sebagai berikut :

$$Pr = \frac{Sc}{Si} \times 100\%$$

Keterangan :

$Pr$  = Prestasi capaian

$Sc$  = Jumlah skor capaian

$Si$  = Jumlah skor ideal

100% = Jumlah tetap

Setelah jawaban dianalisis melalui rumus tersebut, selanjutnya hubungan kualitas layanan administrasi dengan kepuasan peserta didik dibandingkan dengan kategori yang dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.5.** Kategorisasi kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik

Interval	Interpretasi
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

## 2. Analisis Statistik Inferensial (Uji Asumsi Klasik)

Statistik inferensial atau disebut dengan statistik induktif atau statistikprobabilitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Sugiono, Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D), (Bandung:Alfabeta,2018).209.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi, variabel penganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Regresi yang baik memiliki disribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan analisis grafik yang dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumber diagonal dari grafik.

Jika nilai signifikan  $> (0,05)$  maka data tersebut berdistribusi normal.

Jika nilai signifikan  $< (0,05)$  maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

### b. Uji Korelasi

Uji korelasi momen produk (Product Moment Karl Pearson) bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

Adapun menurut Sugiyono bahwa hasil korelasi product moment akan memperoleh hasil koefisien dengan kategori sebagai berikut :

Koefisien Korelasi	Kategori
0 – 0.199	Sangat lemah
0.20 – 0.399	Lemah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.0	Sangat kuat

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikan Individual (Uji-T)

Penelitian ini menggunakan uji-t untuk mengukur kekuatan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial dengan variabel terikat (Y), hal dilakukan dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  pada taraf 5%. Adapun syarat-syarat dalam menunjukkan uji-t adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima artinya terdapat hubungan antara kedua variabel
- b) Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak artinya tidak terdapat hubungan antara kedua variabel
- c) Jika  $T_{hitung} = T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak artinya tidak terdapat hubungan kedua variabel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### a. Identitas Sekolah

Nama Sekolah	:	SMA NEGERI 2 PALOPO
NPSN	:	40307802
Alamat	:	Jl. Garuda No. 18 Palopo
Kelurahan	:	Rampoang
Kecamatan	:	Bara
Kota	:	Palopo
Provinsi	:	Sulawesi Selatan
Telepon	:	04713311800
Website	:	<a href="http://www.sman2palopo.sch.id">http://www.sman2palopo.sch.id</a>
Status Sekolah	:	Negeri
Jenjang Pendidikan	:	SMA
Akreditas	:	A (Amat Baik)

###### b. Sejarah singkat

SMA Negeri 2 Palopo resmi berdiri pada tanggal 9 November 1983 yang beralamatkan di jalan Garuda No. 18 Perumnas. Sesuai dengan keputusan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 0473/0/1983, di mana pada awal berdirinya SMA Negeri 2 Palopo berada di bawah naungan Departemen

Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan, Kantor Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Luwu. Pada tahun 1994 berlaku kurikulum 1994 di mana SMA berubah menjadi SMU (Sekolah Menengah Umum) dan SMA Negeri Negeri 2 Palopo berubah nama menjadi SMU Negeri 2 Palopo dan pada tahun 2000 kembali berubah nama menjadi SMA Negeri 2 Palopo sampai sekarang. SMA Negeri 2 Palopo pertama kali dipimpin oleh Bapak Muhammad Yusuf Elere, BA. Selama kepemimpinannya, beliau selalu menanamkan prinsip “saya malu terlambat datang” dengan demikian kedisiplinan yang di tanamkan oleh beliau mampu dipertahankan oleh kepala-kepala sekolah berikutnya hingga saat ini, di mana usaha tersebut berhasil serta mampu membuktikan bahwa SMA Negeri 2 Palopo tidak kalah dari sekolah lain lain baik dari segi prestasi yang mana SMA Negeri 2 Palopo mampu bersaing dengan sekolah-sekolah yang berada di Kota Palopo maupun di Sulawesi Selatan. Ini dibuktikan dengan adanya prestasi-prestasi baik dari bidang akademik dan non akademik yang berhasil di capai.

Sejak berdirinya SMA Negeri 2 Palopo telah beberapa kali mengalami pergantian Kepala Sekolah sebagai berikut :

- a. Tahun 1983-1989 dipimpin oleh Bapak Muhammad Yusuf Elere, BA.
- b. Tahun 1989-1998 dipimpin oleh Bapak Drs. Abd. Rahim Kuty
- c. Tahun 1998-2002 dipimpin oleh Bapak Drs. Zainuddin.
- d. Tahun 2002-2006 dipimpin oleh Bapak Drs. Muhammad Jaya, M.Si.

- e. Tahun 2006-2007 dipimpin oleh Bapak Drs. Masdar Umar, M. Si.
  - f. Tahun 2007-2009 dipimpin oleh Drs. Sirajuddin.
  - g. Tahun 2009-2010 dipimpin oleh Ibu Dra. Nursia Abbas.
  - h. Tahun 2010-2012 dipimpin oleh Bapak Drs. H. Esman, M. Pd.
  - i. Tahun 2012-2014 dipimpin oleh Bapak Drs. H. Esman, M. Pd.
  - j. Tahun 2014-2015 dipimpin oleh Bapak Drs. Abdul Rahmat, M. M.
  - k. Tahun 2015-2018 dipimpin oleh Bapak Drs. Basman, S. H., M. M.
  - l. Tahun 2018 sampai sekarang di pimpin oleh Ibu Hj. Kamlah, S. Pd., M. Pd.<sup>1</sup>
- c. Visi dan Misi SMA Negeri 2 Palopo
- Visi :
- “Menjadi sekolah yang unggul dalam mutu berdasarkan iman dan taqwa serta berwawasan teknologi informasi dengan tetap berpihak pada budaya bangsa”
- Misi :
- 1) Melaksanakan Pembelajaran dan Bimbingan secara efektif sehingga setiap siswa berkembang secara optimal sesuai potensi yang dimiliki.
  - 2) Menumbuhkan semangat keungulan intensif kepada warga sekolah.

---

<sup>1</sup> Sumber Tata Usaha UPT SMA Negeri 2 Palopo, Kel. Rampoang, Kec. Bara, Kota Palopo, 16 Februari 2022

3) Mendorong dan membantu setiap siswa untuk mengenalipotensi dirinya agar dapat berkembang secara optimal melalui tes bakat/psikotes.

4) Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama yang dianut dan terhadap budaya bangsanya sehingga dapat menjadi kreatif dalam bertindak.

5) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan eluruh stakeholder sekolah.

6) Mewujudkan sekolah idaman (indah damai dan aman) sesuai dengan motto pembangunan sekolah.<sup>2</sup>

#### d. Struktur Organisasi SMA Negeri 2 Palopo

Ketua Komite : Taming Somba, S.E

Kepala Sekolah : Hj. Kamlah, S.Pd., M.Pd.

Waka Kurikulum : Drs. Hamid, M.Si.

Waka Kesiswaan : Drs. Midin Sianti, M.Pd.

Kepala Tata Usaha : Nurianti B., S.AN.

Kepala Sarana Prasarana : Drs. H. A. Herman Pallawa

Kepala Humas : Naimah Makkas, S.Pd.

#### e. Keadaan Guru dan Sarana dan Prasarana

Pendidik dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional merupakan tenaga kependidikan yang berkualitas (Pendidikan khusus untuk memperoleh

---

<sup>2</sup> Sumber Tata Usaha UPT SMA Negeri 2 Palopo, Kel. Rampoang, Kec. Bara, Kota Palopo, 16 Februari 2022

suatu keahlian) sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, dan sebutan yang lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pendidikan. Adapun tugas pendidik yakni membantu menjaga serta memelihara fitrah (potensi) peserta didik, mengembangkan dan mempersiapkan segala potensi yang dimilikinya, serta mengarahkan potensi tersebut menuju kebaikan dan kesempurnaan serta merealisasikan program tersebut secara bertahap.

**Tabel 4.1** Daftar Keadaan Guru & Pegawai SMA Negeri 2 Palopo

No.	Nama/NIP	Pangkat/Gol.Ruang	Mata Pelajaran
1.	Julianti,S.Pd. NIP. 19640707 198812 2 202	Pembina Tk. I, IV/b	Biologi
2.	Dra. Asylailah. A.M, M.Pd. NIP. 19651231 199003 2 053	Pembina Tk. I, IV/b	Ekonomi/ P. Kewira
3.	Dra. Darmawati, M.Kes. NIP. 19671227 199403 2 007	Pembina Tk. I, IV/b	Biologi
4.	Dra. Hj. Suhera Salam NIP. 19670502 199602 2 002	Pembina Tk. I, IV/b	Fisika
5.	Yulius Massangka, S.Pd. NIP. 19660612 199103 1 016	Pembina Tk. I, IV/b	Mat.
6.	Drs. Syamsuddin Abu NIP. 19650513 199412 1 002	Pembina Tk. I, IV/b	Ppkn
7.	Drs. Safruddin. S NIP. 19621111 198903 1 027	Pembina Tk. I, IV/b	Mat.
8.	Drs. H. Warto NIP. 19641231 199011 1 007	Pembina Tk. I, IV/b	Ekonomi
9.	Drs. Kalhim NIP. 19651231 199103 1 115	Pembina Tk. I, IV/b	B. Ing
10.	Rizal Tandi Malik, S.Pd. NIP. 19761916 200502 1 003	Pembina Tk. I, IV/b	Penjas
11.	Drs. Ismail Taje NIP. 19650307 199001 1 002	Pembina, IV/a	Sosiologi
12.	Suhermiati, S.Pd. NIP. 19810126 200604 2 007	Pembina, IV/a	Penjas
13.	Dra. Hasnah NIP. 19650725 200604 2 007	Pembina, IV/a	Sejarah
14.	Masyanah, SS. NIP. 19730428 200701 2 021	Pembina, IV/a	PAIS

<b>15.</b>	Irawati Abdullah, S.Pd NIP. 19730428 200701 2 012	Pembina, IV/a	Ekonomi/P. Kewira Kimia
<b>16.</b>	Jumiati Djumed, ST. NIP. 1976528 200801 2 003	Pembina, IV/a	Kimia
<b>17.</b>	Nurdiana Amnur, S.Pd. NIP. 19740811 200502 2 003	Penata TK. I, III/d	Penjas
<b>18.</b>	Drs. Sangga NIP. 19640818 200701 1 017	Penata TK. I, III/d	Sejarah
<b>19.</b>	Mukmin Lonja, S.Ag., MM.Pd. NIP. 19720705 200701 1 044	Penata TK. I, III/d	PAIS
<b>20.</b>	Murni Makmur, SE. NIP. 19770722 200804 2 001	Penata TK. I, III/d	Ekonomi/P. Kewira TIK
<b>21.</b>	Asri Zukaidah, S. Kom. NIP. 19840730 200804 2 003	Penata TK. I, III/d	TIK
<b>22.</b>	Dortje Ruphina, S.Pd. NIP. 19690528 200801 2 009	Penata TK. I, III/d	B. Ing
<b>23.</b>	Jumriana, S. Kom., M.Pd. NIP. 19770708 200902 2 002	Penata TK. I, III/d	TIK
<b>24.</b>	Yeli Sabet Selpi, S.Pd. NIP. 19791111 200902 1 003	Penata TK. I, III/d	B. Jepang
<b>25.</b>	Komarul Huda, S.Pd. NIP. 19830708 200902 1 003	Penata TK. I, III/d	Senibud
<b>26.</b>	Sulkifli, S.Pd., M.Pd. NIP. 19851122 200902 1 006	Penata TK. I, III/d	Geografi
<b>27.</b>	Bernadenth Tukan, SP. NIP. 19720428 200801 2 007	Penata TK. I, III/d	Biologi/P. Kewira Kimia
<b>28.</b>	Muharram, ST. NIP. 19720112 200604 1 017	Penata TK. I, III/d	Kimia
<b>29.</b>	Rahmawati. S.Pd. NIP. 19860922 201001 2 025	Penata TK. I, III/d	Kimia
<b>30.</b>	Andri Irawati. R, S.Pd., M.Pd. NIP. 19780723 200312 2006	Penata, III/c	B. Ing
<b>31.</b>	Siti Marfuah Nurjannah, S.Pd. NIP. 19700603 200701 2 018	Penata, III/c	B. Ing
<b>32.</b>	Rival, S.Pd. NIP. 19870414 201101 1 015	Penata, III/c	Penjas
<b>33.</b>	Syahruh, S.Pd. NIP. 19850610 201101 1 015	Penata Muda Tk.I, III/b	BK
<b>34.</b>	Mainur, SE. NIP. 19740720 201411 2 001	Penata Muda Tk.I, III/b	Ekonomi
<b>35.</b>	Maryam, S.Pd. NIP. 19790420 201411 2 001	Penata Muda Tk.I, III/b	B. Indo
<b>36.</b>	Patmawati Kadri, S.Ag. NIP. 19750920 201411 2 001	Penata Muda, III/a	PAIS
<b>37.</b>	Errwin Ade Praatama, S.Pd. NIP. 19891125 201903 1 013	Penata Muda, III/a	BK

<b>38.</b>	Abdul Hasim, S.Pd. NIP. 19920209 201903 1 014	Penata Muda, III/a	BK
<b>39.</b>	Darmawati, S.Pd.	GTT	Mat.
<b>40.</b>	Muh. Agus Ramlah, S.Pd.	GTT	Sejarah/Sjrh. Luwu
<b>41.</b>	Wa Ode Widya Wiraswati Ali, S.Pd.	GTT	Sejarah/Sjrh. Luwu
<b>42.</b>	Hendra Tarindje, S.Pd.	GTT	BK
<b>43.</b>	Adi Anugerah Putrasyam,S.Pd., M.Pd	GTT	B. Indo
<b>44.</b>	Nuriyati, S.Pd.	GTT	Fisika
<b>45.</b>	Indri Gayatri, S.Pd.	GTT	Fisika
<b>46.</b>	Hasbar, S.Pd.	GTT	PAIS
<b>47.</b>	Inggrianti Saputi, S.Pd.	GTT	Kimia
<b>48.</b>	Isradil Mustaming, S.Pd., M.Pd.	GTT	Mat
<b>49.</b>	Kurniawan Kan, S.Or	GTT	Penjas
<b>50.</b>	Drs. K. Tamrin	GTT	B. Daerah
<b>51.</b>	Syahriah Irwan, S.Pd.	GTT	Sosiologi
<b>52.</b>	Wirawansyah Nahar, S.Pd.	GTT	Senibud
<b>53.</b>	Arya Wirawati, S.Pd.	GTT	B. Jepang
<b>54.</b>	Gabriella Oktaviani Tangkuben, S.Th	GTT	PAK
<b>55.</b>	Supri, S.Pd	GTT	PAIS
<b>56.</b>	Andi Aulia Tifani, S.Pd.	GTT	Geografi
<b>57.</b>	Aulia Ella Marinda Mansur, S.Pd.	GTT	B. Indo

*Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 2 Palopo*

Adapun sarana dan prasarana yang ada di SMA Negeri 2 Palopo dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.2 Keadaan Sarana dan Prasarana SMA Negeri 2 Palopo**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah Unit	Keterangan
1.	Ruang Kepala sekolah	1	Baik
2.	Ruang Wakasek	3	Baik
3.	Ruang Tata Usaha	1	Baik
4.	Ruang Kelas/Belajar	29	Baik
5.	Laboratorium IPA	4	Baik
6.	Laboratorium Komputer	2	Baik

7.	Ruang Guru	1	Baik
8.	Perpustakaan	1	Baik
9.	Ruang Osis	1	Baik
10.	Ruang Pembina Osis	1	Baik
11.	Tempat Ibadah (Masjid)	1	Baik
12.	Kantin Darmawanita	1	Baik
13.	Lapangan Basket	1	Baik
14.	Lapangan Tennis	1	Baik
15.	Lapangan Volly	1	Baik
16.	Lapangan Takrow	1	Baik
17.	Lapangan Bulutangkis	1	Baik
18.	Pos Jaga	1	Baik
19.	Gedung aula	1	Baik
20.	Koperasi siswa	1	Baik
21.	Ruang UKS/PMR	1	Baik
22.	Ruang Pramuka	1	Baik
23.	Ruang KIR	1	Baik
24.	WC Siswa	4	Baik
25.	Tempat Pembuangan Sampah	4	Baik
26.	Taman	2	Baik
27.	Gudang	1	Baik

Sumber data: *Arsip Tata Usaha*, SMA Negeri 2 Palopo Tahun 2022

#### f. Keadaan Peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo

Peserta didik merupakan objek sekaligus subjek dalam dunia pendidikan. Dimana peserta didik diharapkan mampu mewujudkan tujuan pendidikan, sehingga nantinya tercipta generasi yang berguna bagi sesama manusia, bangsa dan negara. Berikut akan dipaparkan mengenai keadaan peserta

didik di SMA Negeri 2 Palopo

**Tabel 4.3** Keadaan Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki (L)	Perempuan (P)	Total
<b>348</b>	<b>578</b>	<b>926</b>

*Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 2 Palopo*

**Tabel 4.4** Keadaan Peserta Didik Berdasarkan Agama

Agama	Laki-laki (L)	Perempuan (P)	Total
<b>Islam</b>	277	428	705
<b>Kristen</b>	49	103	188
<b>Katolik</b>	9	19	28
<b>Hindu</b>	2	3	5
<b>Budha</b>	0	0	0
<b>Konghucu</b>	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>348</b>	<b>578</b>	<b>926</b>

*Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 2 Palopo*

**Tabel 4.5** Peserta Didik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Laki-laki (L)	Perempuan (P)	Total
<b>Kelas X</b>	103	189	292
<b>Kelas XI</b>	121	187	308
<b>Kelas XII</b>	124	202	326
<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>578</b>	<b>926</b>

*Sumber data: Tata Usaha SMA Negeri 2 Palopo*

## 2. Hasil Analisis Data

### a. Validitas Instrumen

Pada validasi isi menggunakan rumus Aiken's, adapun validasi yang dilakukan oleh kedua validator yakni sebagai berikut :

**Tabel 4.6** Validasi Data Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

<b>Validator</b>	<b>Item 1</b>		<b>Item 2</b>		<b>Item 3</b>		<b>Item 4</b>		<b>Item 5</b>		<b>Item 6</b>	
	Skor	S										
<b>Validator 1</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>Validator 2</b>	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>S</b>	4		4		4		4		4		4	
<b>V</b>	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	

(Sumber : Hasil olah data Excel, Tahun 2022)

Berdasarkan tabel di atas, nilai rata-rata yang diperoleh dari V (Aiken's) yakni sebesar 0,67. selanjutnya akan dibandingkan akan dibandingkan menggunakan interpretasi pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.7** Interpretasi Validitas Isi

<b>Interval</b>	<b>Interpretasi</b>
0,80 - 1,00	Sangat valid
0,60- 0,79	Valid
0,40 - 0,59	Kurang valid
0,20 - 0,39	Tidak Valid
0,00 - 0,19	Sangat Tidak Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (Aiken's) dari validitas isi Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan yakni dapat dikatakan Valid (memadai).

**Tabel 4.8** Validasi Angket Kepuasan Peserta Didik

<b>Validator</b>	<b>Item 1</b>		<b>Item 2</b>		<b>Item 3</b>		<b>Item 4</b>		<b>Item 5</b>		<b>Item 6</b>	
	Skor	S										
<b>Validator 1</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>Validator 2</b>	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>S</b>	4		4		4		4		4		4	
<b>V</b>	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	

(Sumber : Hasil olah data Excel, Tahun 2022)

Berdasarkan tabel diatas nilai rata-rata V (Aiken's) yang diperolah yakni sebesar 0.67. Dengan demikian jika dibandingkan dengan menggunakan interpretasi, pada tabel 4.7 diatas maka disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (Aiken's) dari validasi isi dari kepuasan peserta didik dikatakan Valid (memadai).

#### b. Reabilitas Instrumen

Reabilitas merupakan suatu instrument yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data sebab instrument yang digunakan sudah cukup baik sehingga mampu untuk mengungkap data yang dapat dipercaya. Uji reabilitas merupakan data yang mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable (handal) jika jawaban yang diberikan seseorang terhadap pertanyaan yang telah diberikan yakni stabil serta konsisten dari waktu ke waktu. Aplikasi SPSS memberikan fasilitas guna untuk mengukur reabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dimana suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.60$  atau lebih besar dari r tabel. Adapun hasil uji reabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9** Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.843	13

(Sumber: Hasil olah data *spss vers.20*, Tahun 2022)

Berdasarkan uji reliabilitas di atas diperoleh untuk angket kualitas layanan administrasi akademik memperoleh nilai dari  $r_{11}$  sebesar 0.843. Dengan demikian,

berdasarkan tabel interpretasi reliabilitas, maka angket kualitas layanan administrasi kesiswaan dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi .

**Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	10

(Sumber data : Hasil olah data spss vers.20,Tahun 2020)

Kemudian untuk tabel 4.10 uji reliabilitas, untuk angket kepuasan peserta didik memperoleh nilai  $r_{11}$  sebesar 0.768. Dengan demikian, berdasarkan tabel interpretasi reliabilitas, maka angket dari kepuasan peserta didik dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi .

### **3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif dipergunakan untuk mengorganisasikan data, serta untuk menyajikan dan menganalisis data. Adapun cara yang dipergunakan untuk menganmbaran data yakni melalui teknik analisis seperti membuat tabel distribusi frekuensi. Analisis statistik deskriptif juga digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik suatu responden berupa perhitungan mean, minimum, maximum, variance, standar deviasi, tabel distribusi dan sebagainnya .

#### a. Statistik Deskriptif

- 1) Statistik Deskriptif Variabel X (Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan)

**Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan**

<b>Descriptive Statistics</b>							
	N	Range	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Variance
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN	30	30	70	100	85.97	7.332	53.757
Valid N (listwise)	30						

(Sumber data : Hasil olah data spss vers.20,Tahun 2022)

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) diperoleh gambaran karakteristik distribusi yang dapat dilihat pada tabel 4.11 dimana skor kualitas layanan administrasi kesiswaan yang menunjukkan skor rata-rata 85.97 dan varians sebesar 53.757 dengan standar deviasi sebesar 7.332 dari skor terendah 70 dan skor tertinggi 100. Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas layanan administrasi kesiswaan yang jika skor kualitas layanan administrasi kesiswaan di kelompokkan ke dalam 5 kategorisasi maka diperoleh tabel distribusi frekuensi dan presentase kualitas layanan administrasi kesiswaan sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Perolehan Persentase Kategorisasi Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan**

<b>Interval</b>	<b>Interpretasi</b>
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

Berdasar tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kualitas layanan administrasi yang diperoleh dari sampel penelitian merujuk pada

kategorisasi sangat tinggi dengan memperoleh skor rata-rata yakni 85.97. Tingginya hasil presentase kualitas layanan administrasi kesiswaan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

## 2) Statistik Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik)

**Tabel 4.13.** Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Peserta Didik

	Descriptive Statistics						
	N	Range	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Variance
KEPUASAN PESERTA DIDIK	30	28.00	65.00	93.00	81.6333	6.65652	44.309
Valid N (listwise)	30						

Sumber data : Hasil olah data spss vers.20,Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) diperoleh gambaran karakteristik distribusi yang dapat dilihat pada tabel 4.13 dimana skor kualitas layanan administrasi kesiswaan yang menunjukkan skor rata-rata 81.63 dan varians sebesar 44.309 dengan standar deviasi sebesar 6.656 dari skor terendah 65. dan skor tertinggi 93. Berdasar tabel di atas, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kepuasan peserta didik yang diperoleh dari sampel penelitian merujuk pada kategorisasi sangat tinggi dengan memperoleh skor rata-rata yakni 81.63. Dapat dilihat pada tabel 4.12 .

## 4. Hasil Analisis Statistik Inferensial

### a. Analisis Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas Data

**Tabel 4.14** Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	0E-7
Std. Deviation	6.56754507
Absolute	.105
Most Extreme Differences	
Positive	.060
Negative	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z	.577
Asymp. Sig. (2-tailed)	.893

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data : Hasil olah data spss vers.20,Tahun 2022

Hasil uji normalitas data yang dilakukan dengan menggunakan *One Sample-Kolmogrove-Smirnov Test* diperoleh nilai signifikan sebesar 0.893. Jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas ( $0.893 > 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa data diuji terdistribusi normal .

## 2) Uji Korelasi (Product Moment)

**Tabel 4.15** Hasil Uji Korelasi

		Correlations	
		KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN	KEPUASAN PESERTA DIDIK
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN	Pearson Correlation	1	.148(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
KEPUASAN PESERTA DIDIK	Pearson Correlation	.148(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- a. Berdasarkan nilai signifikan sig (2-tailed) : dari tabel output diketahui nilai sig (2-tailed) antara kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y) sebesar  $0.000 < 0.05$ , yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.
- b. Berdasarkan nilai r hitung (pearson correlations) diketahui nilai r hitung untuk kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y) adalah  $0.148 > 0.05$ . Maka disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

### 3) Uji Hipotesis

#### a. Uji t

**Tabel 4.16** Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	68.915	14.603		4.719	.000
	KUALITAS					
	LAYANAN	.148	.169	.163	.874	.390
	ADMINISTRASI					
	KESISWAAN					

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA DIDIK

Sumber: Olah data menggunakan SPSS ver20 tahun 2022

Dari hasil uji-t pada tabel diatas jika dilihat dari nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dan nilai signifikan  $0.390 > 0.05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka variabel independen berhubungan signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari *output coefficients* didapatkan  $T_{hitung}$  sebesar 0.874 dan  $T_{tabel}$  sebesar 4.719 dan nilai signifikan kualitas layanan administrasi kesiswaan  $0.390 > 0.05$  ( $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan kuat, positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik.

## B. Pembahasan

### 1. Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Menurut Tjiptono, kualitas adalah kombinasi dari sifat serta karakteristik, sehingga sejauh mana keluhan dapat terpenuhi oleh kebutuhan pelanggan atau menilai seberapa jauh sifat serta karakteristik itu dapat memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller, kualitas merupakan masa depan dan karakteristik produk dan layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi atau memberikan kebutuhan<sup>3</sup>

Dari penjelasan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sifat serta karakteristik dari produk serta jasa yang memenuhi harapan serta dapat memberikan kebutuhan.

Menurut Ratminto dan Winarsih, pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Sedangkan menurut Sampara Lukman, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dari beberapa pendapat tersebut disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas dan rangkaian kegiatan yang terjadi antara seorang dengan orang lain guna untuk memecahkan suatu masalah. Sehingga nantinya pelanggan dalam hal ini peserta didik akan merasa puas terhadap layanan yang telah didapatkan.

Kualitas layanan administrasi kesiswaan mempunyai 5 indikator, yakni bukti fisik(tangibles), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan serta empati (emphaty). Dari 5 indikator ini terdiri dari 19 butir instrument dengan jumlah responden 30 orang. Dari hasil uji coba yang telah dilakukan oleh penulis terdapat 13 soal yang dinyatakan valid, yang diamana uji

<sup>3</sup> Maya Setiawardani "Jurnal Riset Bisnis dan Investasi" Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung 4, no.1 (April 2018) : 42. <http://www.researchgate.net>

validitas yang digunakan dalam penelitian yakni sebanyak 13 butir pertanyaan. Uji validitas menunjukkan bahwa instrument kualitas layanan administrasi kesiswaan sebesar 0.67 dan hasil uji coba reabilitas variabel menunjukkan hasil sebesar 0.843. dengan demikian semua pertanyaan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid serta reliable sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Berdasarkan penyebaran kuesioner berupa angket ke 30 responden, maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 2 Palopo termasuk kedalam kategorisasi sangat tinggi yakni dengan skor rata-rata 85.97.

## 2. Kepuasan Peserta didik

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen amat puas dan senang. Serta kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya<sup>4</sup>

Dalam kepuasan peserta didik terdapat 4 indikator yakni, prosedur pelayanan kenyamanan lingkungan, keadilan mendapat pelayanan serta keamanan pelayanan. Dari ke 4 indikator tersebut terdapat 15 pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berjumlah 30 orang. Setelah dilakukan uji coba terhadap

---

<sup>4</sup> Donni Jonni Prinsa. Manajemen Pelayanan Prima.Edisi 1.(Bandung: Alfabeta, 2017).h. 92.

instrument tersebut, terdapat 10 pertanyaan yang valid. Dengan demikian instrument variabel kepuasan peserta didik yang digunakan dalam penelitian ini yakni 10 pertanyaan. Uji validitas yang digunakan menunjukkan bahwa instrument untuk variabel kepuasan peserta didik sebesar 0.67. adapun hasil uji reabilitas variabel menunjukkan hasil sebesar 0.768. Dengan demikian semua pertanyaan yang telah diajukan kepada responden dinyatakan valit dan reliable sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Adapun kuesioner berupa angket yang dibagikan ke 30 responden, memperoleh kepuasan peserta didik yang termasuk kedalam kategorisasi sangat tinggi yakni dengan skor rata-rata 81.63.

### 3. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan kuat, positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik. Dimana diperoleh nilai Asymp. Sig (2-sided) sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 yang artinya hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat, positif dan signifikan antara kualitas layanan admnistrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik. Adapun dari hasil uji-t nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dan nilai signifikan  $0.390 > 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka variabel indipenden berhubungan signifikan terhadap variabel dependen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah ditulis pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 2 Palopo termasuk dalam kategori baik. Dimana staf/pegawai mampu menunjukkan kualitas layanannya dengan baik terhadap peserta didik yang diperoleh dari hasil jawaban responden terhadap angket yang telah diberikan, dimana angket tersebut meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati.
2. Kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo termasuk dalam kategori baik . Dalam hal ini peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo telah merasa puas terhadap layanan administrasi kesiswaan yang mereka dapatkan. Namun untuk lebih meningkatkan kepuasan peserta didik hal ini nantinya merupakan tanggung jawab pihak sekolah ke depan guna meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik.
3. Berdasarkan hasil output tersebut dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0.148 disertai nilai signifikansi sebesar 0.000. Berdasarkan kriteria keputusan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan kuat, positif dan signifikan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Palopo.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan saran-saran sebagai berikut :

1. kualitas layanan administrasi kesiswaan SMA Negeri 2 Palopo, seharusnya memberikan perlakuan dengan baik serta senang hati terhadap peserta didik, sebab untuk mengukur kualitas layanan administrasi kesiswaan secara baik maupun tidak yakni dengan melihat kepuasan peserta didik dalam melakukan atau mengurus administrasi tersebut.
2. Agar peserta didik merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan, maka hal yang perlu diperhatikan yakni dengan memperbaiki seluruh pelayanan yang ada, sehingga peserta didik akan merasa puas sebab layanan dan kebutuhan yang mereka inginkan terpenuhi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto M., *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT RinekaCipta. 1998)
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang standar Tenaga Administrasi Sekolah Madrasah.
- Swasta Baso dan Handoko Hanif. *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000)
- Haryono Budi. *How To Manage Costumer Voice*. (Yogyakarta: Andi. 2013).
- Haryono Budi, *How To Manage Customer Voice*.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Prenhalindo, 2005)
- Kotler Philip dan Garry Armstrong. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keenam, Terjemahan Wilhelmus Bakowaton*, (Jakarta: Intermedia. 2000)
- Lupiyoadi Rambat. *Service Quality Stafification*. (Ed. 4: Yogyakarta: Aandi Offset, 2016).
- Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA-LAN Press, 1999), M. Hasbi "Jurnal Manajemen Pendidikan Islam" *Pengaruh Kualitas*
- Lupiyoadi dan Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik. Edisi 1*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001).
- MD Sif Ibrahim Naser "International Journal of Humanities and Social Science" The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Service
- Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTsN 1 Model Palembang* 3, no. 1 (Mei 2018): <http://www.researchgate.net>
- Republik Indonesia, Undang-Undang No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 1
- Rangkuty Freddy, *Teknik Mengukir dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Ratnasari Tri Ririn dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghilmia Indonesia, 2006).
- Rahareng Jennifer Vinny dan Nurnida *Academic Service Quality Toward Student Satisfaction* 2, no.2 (Agustus, 2017): <http://ipi.portalgaruda.org>.

Sopiat Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghimia Indonesia, 2010)

Sri Andriani, *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Masdrasah Aliyah Nahdatul Ulama' 01 Bayuputih Kabupaten Batang*, Skripsi Universitas Negeri Semarang, (Semarang: Fakultas Ekonomi, 2015).

Subroto Suryo. *Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta: Bina Aksara, 1984)

Suyety dan Gita Kurniawan. *Bekerja Sama Dengan Kolega*.

Siregar Sofyan "Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17" Edisi 1. (Jakarta: PT BumiAksara, 2014)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Edisi 10 (Bandung: Alfabeta, 2011).

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Edisi 4 (Bandung: Alfabeta, 2016).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Suharmi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi 1 (Jakarta: Rineka Cipta, 1998)

Tjiptono Fandy, "Prinsip-prinsip Total Quality Service" Edisi 3 (Yogyakarta: CV. Andi 2008).

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000).

Tjiptono Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Services*, ( Yogyakarta: Andi Offset, 2005).

Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006).

Tjiptono Fandy. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. (Yogyakarta: Andi, 2006)

Tandjung Widjaja Jenu, *Marketing Management*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004). Joharis Lubis dan Haidir, (2019) *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi*, Jakarta: Prenada media Group.

Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2018.

Wijaya David, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. (Jakarta: SalembaEmpat, 2012),

Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 3  
(Jakarta: Balai Pustaka, 1994).

Walker Denis, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Tangerang Selatan:  
Binarupa Aksara. 2011).

Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Perdana Publishing. 2012





## Lampiran 1

### Angkat Penelitian (Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan)

#### Identitas Responden

1. Nama : \_\_\_\_\_

2. Nomor Responden : \_\_\_\_\_

3. Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Tempat dan tanggal lahir : \_\_\_\_\_

#### Petunjuk Pengisian :

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan. Instrumen kualitas layanan administrasi kesiswaan disusun dengan menggunakan skala *likert* 4, terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS).

#### Pernyataan Positif

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1.

#### Pernyataan Negatif

Untuk pernyataan negatif, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4, kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Tenaga administrasi menggunakan pakaian yang rapi dan bersih				
2.	Ruang tenaga administrasi sekolah terlihat bersih				
3.	Tersedianya peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan internet seperti komputer dan server yang memadai				
4.	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi selalu tepat waktu kepada peserta didik				
5.	Tenaga administrasi memberikan jaminan keamanan dokumen peserta didik				
6.	Tenaga administrasi membantu peserta didik yang kebingungan dalam melaksanakan prosedur layanan				
7.	Tenaga administrasi tidak menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta didik				
8.	Tenaga administrasi cepat dan tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi kesiswaan				
9.	Tenaga administrasi mendahulukan kepentingan peserta didik				
10.	Tenaga administrasi dapat langsung ditemui oleh peserta didik				
11.	Tenaga administrasi menyampaikan informasi layanan administrasi kesiswaan sangat jelas				

	kepada peserta didik dengan menggunakan berbagai media			
12.	Tenaga administrasi memiliki wawasan luas dan sangat menguasai bidang tugasnya			
13.	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi yang jelas serta akurat kepada peserta didik			
14.	Tenaga administrasi selalu menanggapi kebutuhan peserta didik			
15.	Tenaga administrasi menjamin layanan ulang jika prosedur layanan belum selesai			
16.	Tenaga administrasi memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada peserta didik			
17.	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas			
18.	Tenaga administrasi memberikan layanan dengan tulus			
19.	Tenaga administrasi selalu menyambut peserta didik dengan ramah			

Angkat Penelitian  
(Kualitas Layanan Kepuasan Peserta Didik)

**Identitas Responden**

1. Nama : \_\_\_\_\_

2. Nomor Responden : \_\_\_\_\_

3. Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Tempat dan tanggal lahir : \_\_\_\_\_

**Petunjuk Pengisian :**

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan.

Instrumen kualitas layanan administrasi kesiswaan disusun dengan menggunakan skala *likert* 4, terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS).

**Pernyataan Positif**

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1.

**Pernyataan Negatif**

Untuk pernyataan negatif, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4, kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi sudah tepat dan sesuai dengan harapan peserta didik				
2.	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi				
3.	Tersedianya <i>air conditioner</i> yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi				
4.	Tenaga administrasi dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik				
5.	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang				
6.	Memberitahukan kepada teman bahwa pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi sangat ramah				
7.	Tenaga administrasi merespon dengan cepat terhadap keluhan yang dirasakan oleh peserta didik				
8.	Peserta didik tidak sungkan berkunjung kembali karena tenaga administrasi selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan administrasi kesiswaan terhadap peserta didik				
9.	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari				
10.	Tenaga administrasi selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi kesiswaan				
11.	Saya mendapatkan pelayanan yang kurang berkualitas dari tenaga dministrasi				
12.	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh tenaga administrasi sesuai dengan antrian				
13.	Tenaga administrasi selalu siap dan berada di kantor				

	pelayanan administrasi				
14.	Tenaga administrasi kurang menanyakan apa keperluan peserta didik				
15.	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi secara tepat dan akurat yang sesuai dengan harapan peserta didik				



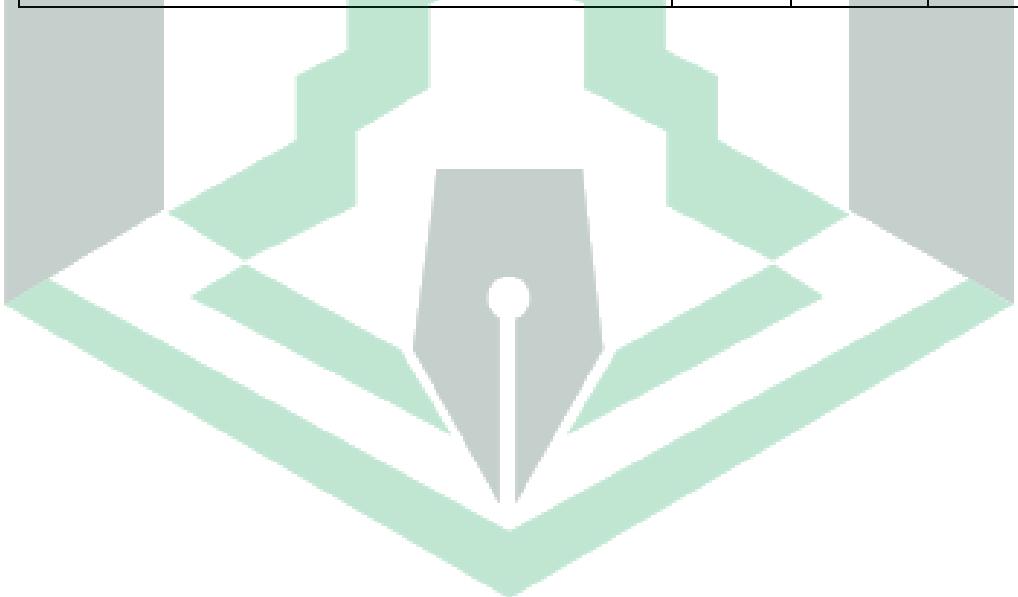
Lampiran 2

**Kisi kisi angket**

(Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan)

No	Indikator	Sub Indikator	Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
1	<i>Trangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan Fasilitas	3		4
		2. Penampilan petugas dalam melayani	1		
		3. Peralatan	19		
		4. Sarana Kumunikasi	11		
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Ketepatan	4		6
		2. Kepercayaan		7	
		3. Ketelitian dalam memberikan pelayanan	6		
		4. Memberikan pelayanan dengan segera	14		
		5. Memberikan pelayanan secara akurat	13		
		6. Memberikan pelayanan yang memuaskan	15		
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan	8		3
		2. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	14		
		3. Menyampaikan informasi secara jelas	17		

4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Mempunyai pengetahuan yang luas	12		
		2. Mempunyai kesopan santunan	19		
		3. Mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pelayanan yang dimiliki	5		
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Memberikan perhatian yang tulus	18		
		2. Menjalin relasi yang baik	16		
		3. Berkommunikasi dengan baik	10		
<b>Jumlah</b>			<b>18</b>	<b>1</b>	<b>19</b>



**Kisi-kisi angket**  
**(Kepuasan Peserta Didik)**

No	Indikator	Sub Indikator	Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
1	Prosedur Pelayanan	1. Kepuasan	1		4
		2. Selalu siap	7		
		3. Memberikan arahan	8		
		4. Keperluan		14	
2	Keadilan Mendapat Pelayanan	1. Sesuai antrian	12		3
		2. Status sosial		4	
		3. Bersikap adil dalam melayani peserta didik	10		
3	Kenyamanan Lingkungan	1. Fasilitas	2		5
		2. Bersikap ramah	6		
		3. Tersedianya <i>air conditioner</i>	3		
		4. Memberikan pelayanan yang berkualitas		15	
		5. Mendapatkan pelayanan yang baik		11	
4	Keamanan Pelayanan	1. Keamanan dalam pelayanan administrasi	13		3
		2. Menyediakan peralatan keamanan	5		
		3. Disediakan tempat penyimpanan berkas	9		
<b>Jumlah</b>			<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

### Lampiran 3. Angket Hasil Responden

#### Angkat Penelitian

(Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan)

#### Identitas Responden

1. Nama : *Lisdania A.*  
2. Nomor Responden : *25*  
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*  
Tempat dan tanggal lahir : *Paiopo - 02 - Oktober - 2009*

#### Petunjuk Pengisian :

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan.

Instrumen kualitas layanan administrasi kesiswaan disusun dengan menggunakan skala *likert 4*, terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS).

#### Pernyataan Positif

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1.

#### Pernyataan Negatif

Untuk pernyataan negatif, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4, kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Tenaga administrasi menggunakan pakaian yang rapi dan bersih		✓		
2.	Ruangan kantor tertata dengan baik	✓			
3.	Tersedianya peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan internet seperti komputer dan server yang memadai		✓		
4.	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi selalu tepat waktu kepada peserta didik		✓		
5.	Tenaga administrasi memberikan jaminan keamanan dokumen peserta didik		✓		
6.	Tenaga administrasi membantu peserta didik yang kebingungan dalam melaksanakan prosedur layanan	✓			

7.	Tenaga administrasi tidak menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta didik		✓		
8.	Tenaga administrasi cepat dan tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi kesiswaan	✓			
9.	Tenaga administrasi mendahulukan kepentingan peserta didik		✓		
10.	Tenaga administrasi dapat langsung ditemui oleh peserta didik		✓		
11.	Tenaga administrasi menyampaikan informasi layanan administrasi kesiswaan sangat jelas kepada peserta didik dengan menggunakan berbagai media		✓		
12.	Tenaga administrasi memiliki wawasan luas dan sangat menguasai bidang tugasnya		✓		
13.	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi yang jelas serta akurat kepada peserta didik	✓			
14.	Tenaga administrasi selalu menaggapi kebutuhan peserta didik		✓		
15.	Tenaga administrasi menjamin layanan ulang jika prosedur layanan belum selesai			✓	
16.	Tenaga administrasi memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada peserta didik		✓		
17.	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas	✓			
18.	Tenaga administrasi memberikan layanan dengan tulus	✓			
19.	Tenaga administrasi selalu menyambut peserta didik dengan ramah		✓		

Angkat Penelitian  
(Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan)

**Identitas Responden**

1. Nama : Abdell gafur  
2. Nomor Responden : 29  
3. Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat dan tanggal lahir : Palopo 21 April 2006

Petunjuk Pengisian :

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan.  
Instrumen kualitas layanan administrasi kesiswaan disusun dengan menggunakan skala *likert* 4, terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS).

**Pernyataan Positif**

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1.

**Pernyataan Negatif**

Untuk pernyataan negatif, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4, kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Tenaga administrasi menggunakan pakaian yang rapi dan bersih	✓			
2.	Ruangan kantor tertata dengan baik	✓			
3.	Tersedianya peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan internet seperti komputer dan server yang memadai		✓		
4.	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi selalu tepat waktu kepada peserta didik		✓		
5.	Tenaga administrasi memberikan jaminan keamanan dokumen peserta didik		✓		
6.	Tenaga administrasi membantu peserta didik yang kebingungan dalam melaksanakan prosedur layanan	✓			

7.	Tenaga administrasi tidak mencapai janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta didik					✓
8.	Tenaga administrasi cepat dan tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi kesiswaan			✓		
9.	Tenaga administrasi mendahulukan kepentingan peserta didik			✓		
10.	Tenaga administrasi dapat langsung ditemui oleh peserta didik		✓			
11.	Tenaga administrasi menyampaikan informasi layanan administrasi kesiswaan sangat jelas kepada peserta didik dengan menggunakan berbagai media	✓				
12.	Tenaga administrasi memiliki wawasan luas dan sangat menguasai bidang tugasnya		✓			
13.	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi yang jelas serta akurat kepada peserta didik	✓				
14.	Tenaga administrasi selalu menaggapi kebutuhan peserta didik		✓			
15.	Tenaga administrasi menjamin layanan ulang jika prosedur layanan belum selesai				✓	
16.	Tenaga administrasi memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada peserta didik			✓		
17.	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas				✓	
18.	Tenaga administrasi memberikan layanan dengan tulus	✓				
19.	Tenaga administrasi selalu menyambut peserta didik dengan ramah	✓				

## Angkat Penelitian

(Kepuasan Peserta Didik)

### Identitas Responden

1. Nama : Fahriel  
2. Nomor Responden : 02  
3. Jenis Kelamin : Pria  
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 07 Feb 2006

### Petunjuk Pengisian :

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan.  
Instrumen kualitas layanan administrasi kesiswaan disusun dengan menggunakan skala *likert* 4, terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS).

### Pernyataan Positif

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1.

### Pernyataan Negatif

Untuk pernyataan negatif, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4, kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi sudah tepat dan sesuai dengan harapan peserta didik		✓		
2.	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi		✓		
3.	Tersedianya <i>air conditioner</i> yang selalu			✓	

	<b>mendinginkan ruangan layanan administrasi</b>			
4.	Tenaga administrasi dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik			✓
5.	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang		✓	
6.	Memberitahukan kepada teman bahwa pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi sangat ramah		✓	
7.	Tenaga administrasi merespon dengan cepat terhadap keluhan yang dirasakan oleh peserta didik			✓
8.	Peserta didik tidak sungkan berkunjung kembali karena tenaga administrasi selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan administrasi kesiswaan terhadap peserta didik			✓
9.	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari		✓	
10.	Tenaga administrasi selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi kesiswaan			✓
11.	Saya mendapatkan pelayanan yang kurang berkualitas dari tenaga dministrasi			✓
12.	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh tenaga administrasi sesuai dengan antrian		✓	
13.	Tenaga administrasi selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi		✓	
14.	Tenaga administrasi kurang menanyakan apa keperluan peserta didik		✓	
15.	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi secara tepat dan akurat yang sesuai dengan harapan peserta didik			✓

## Angkat Penelitian

### (Kepuasan Peserta Didik)

#### Identitas Responden

1. Nama : Lisdahlia A.

2. Nomor Responden : 16

3. Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan tanggal lahir : Palembang - 02 - Oktober - 2009

#### Petunjuk Pengisian :

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan.

Instrumen kualitas layanan administrasi kesiswaan disusun dengan menggunakan skala *likert* 4, terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS).

#### Pernyataan Positif

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1.

#### Pernyataan Negatif

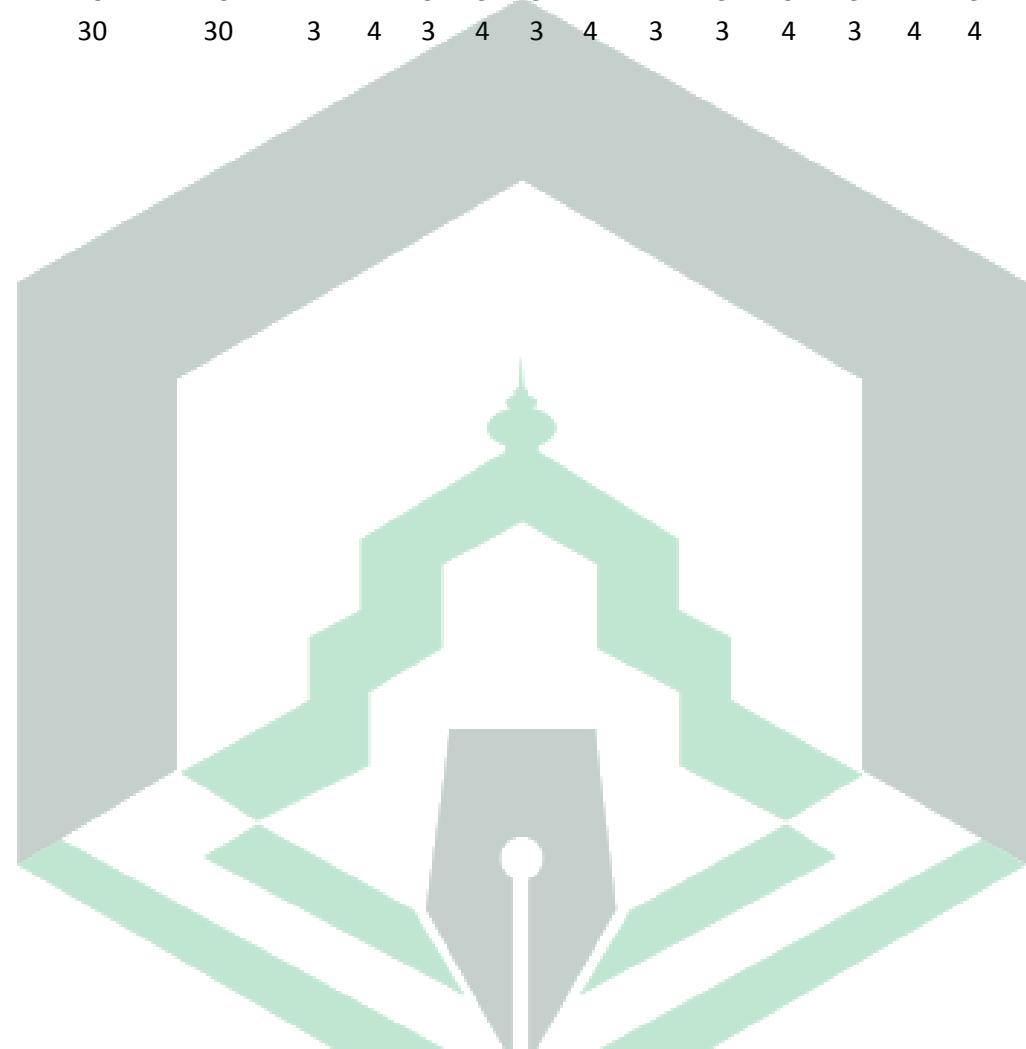
Untuk pernyataan negatif, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4, kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi sudah tepat dan sesuai dengan harapan peserta didik	✓			
2.	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi		✓		
3.	Tersedianya <i>air conditioner</i> yang selalu	✓			

	<b>mendinginkan ruangan layanan administrasi</b>			
4.	Tenaga administrasi dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik	✓		
5.	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang		✓	
6.	Memberitahukan kepada teman bahwa pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi sangat ramah		✓	
7.	Tenaga administrasi merespon dengan cepat terhadap keluhan yang dirasakan oleh peserta didik	✓		
8.	Peserta didik tidak sungkan berkunjung kembali karena tenaga administrasi selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan administrasi kesiswaan terhadap peserta didik	✓		
9.	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari	✓		
10.	Tenaga administrasi selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi kesiswaan	✓		
11.	Saya mendapatkan pelayanan yang kurang berkualitas dari tenaga dministrasi	✓		
12.	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh tenaga administrasi sesuai dengan antrian	✓		
13.	Tenaga administrasi selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi	✓		
14.	Tenaga administrasi kurang menanyakan apa keperluan peserta didik	✓		
15.	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi secara tepat dan akurat yang sesuai dengan harapan peserta didik	✓		

#### Lampiran 4. Hasil Penelitian Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

22	22	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	64	84	
23	23	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	68	89	
24	24	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62	82	
25	25	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	61	80	
26	26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73	96	
27	27	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	66	87	
28	28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73	96	
29	29	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	2	2	4	4	61	80
30	30	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	64	84



Lampiran 5. Hasil Penelitian Kepuasan Peserta Didik

No.	NO. RES	jumlah															Skala 100
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
		+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+	
1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	50
2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	39
3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	2	46
4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	49
5	5	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	50
6	6	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	47
7	7	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	51
8	8	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	43
9	9	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	45
10	10	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	50
11	11	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	50
12	12	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	50
13	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	47
14	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	56
15	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	55
16	16	4	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	48
17	17	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	1	4	4	2	4	50
18	18	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	4	51
19	19	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	54

20	20	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	49	82
21	21	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	1	3	4	2	4	49	82
22	22	2	3	4	3	1	3	2	2	4	2	1	3	3	4	2	39	65
23	23	4	4	4	4	3	1	3	4	3	1	4	3	2	3	3	46	77
24	24	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	48	80
25	25	3	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	52	87
26	26	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	49	82
27	27	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	55	92
28	28	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	48	80
29	29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	52	87
30	30	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	51	85



Lampiran 6. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Hasil Validasi Data Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

<b>Validator</b>	<b>Item 1</b>		<b>Item 2</b>		<b>Item 3</b>		<b>Item 4</b>		<b>Item 5</b>		<b>Item 6</b>	
	Skor	S										
<b>Validator 1</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>Validator 2</b>	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>S</b>	4		4		4		4		4		4	
<b>V</b>	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	

Hasil Validasi Data Angket Kepuasan Peserta Didik

<b>Validator</b>	<b>Item 1</b>		<b>Item 2</b>		<b>Item 3</b>		<b>Item 4</b>		<b>Item 5</b>		<b>Item 6</b>	
	Skor	S										
<b>Validator 1</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>Validator 2</b>	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>S</b>	4		4		4		4		4		4	
<b>V</b>	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	



## Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.843	13

## Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Peserta Didik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	10



## Lampiran 7. Uji Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Normalitas Data

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Variance
KUALITAS LAYANAN							
ADMINISTRASI	30	30	70	100	85.97	7.332	53.757
KESISWAAN							
Valid N (listwise)	30						

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Peserta Didik

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Variance
KEPUASAN							
PESERTA DIDIK	30	28.00	65.00	93.00	81.6333	6.65652	44.309
Valid N (listwise)	30						

### Hasil Uji Normalitas Data

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	0E-7
Mean	6.56754507
Std. Deviation	.105
Absolute	.060
Positive	-.105
Negative	.577
Most Extreme Differences	.893
Kolmogorov-Smirnov Z	
Asymp. Sig. (2-tailed)	

## Lampiran 8 Uji Analisis Regresi Sederhana

### Hasil Analisis Regresi Sederhan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
	(Constant)	68.915	14.603		.000
1	KUALITAS				
	LAYANAN				
	ADMINISTRASI	.148	.169	.163	.390
	KESISWAAN				



## Lampiran 9. Uji Korelasi

		Correlations	
		KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN	KEPUASAN PESERTA DIDIK
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN KEPUASAN PESERTA DIDIK	Pearson Correlation	1	.148(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
	Pearson Correlation	.148(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30



## Lampiran 10. Hipotesis

Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	68.915	14.603			4.719	.000
KUALITAS LAYANAN	.148	.169	.163	.874		.390
ADMINISTRASI						
KESISWAAN						



## Lampiran 11

1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 0 7 9

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sutawesi Selatan Telpo : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 79/IP/DPMPTSP/II/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;  
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;  
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non-Perizinan di Kota Palopo;  
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendeklegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : RISKA AMALIA	Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Perumnas Rampoeng Kota Palopo	Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
NIM : 18.0206.0140	

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 2 PALOPO**

Lokasi Penelitian : SMA NEGERI 2 PALOPO  
Lamanya Penelitian : 03 Februari 2022 s.d. 03 Maret 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.  
2. Mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.  
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.  
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.  
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bila masyarakat memegang izin temyata tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 03 Februari 2022  
pt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUJ. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.SI  
Pangkat : Pembina Tk.I  
NIP. : 19780611 199612 1 001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.  
2. Walikota Palopo  
3. Dandim 1403 SWG  
4. Kapolda Palopo  
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo  
6. Kepala Bapak Kelembaga Kota Palopo  
7. Instansi terait terkait dilaksanakan penelitian

Lampiran 12



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH XI  
**UPT SMA NEGERI 2 PALOPO**

AKREDITASI : A (AMAT BAIK)

Jalan : Garuda No. 18 Telp. (0471) 22244 Fax. 3311800 Kota Palopo Kode Pos 91914



**KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 421.3/089 – UPT SMA.2/PLP/DISDIK

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala UPT SMA Negeri 2 Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan menerangkan bahwa :

Nama	:	RISKA AMALIA
NIM	:	18 0206 0140
Tempat/Tgl.Lahir	:	Timampu, 27 Mei 2000
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Alamat	:	Kec. Towuti, Kab. Luwu Timur

Benar telah melaksanakan penelitian di UPT SMA Negeri 2 Palopo, dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 2 PALOPO**".

Demikian Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.



### Lampiran 13





## Riwayat Hidup



**Riska Amalia**, lahir di Timampu pada tanggal 27 Mei 2000. Penulis merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan seorang ayah Bernama Alm Muchlis HP dan ibu Rosmiati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Timampu Kecamatan Towuti, Kab. Luwu Timur. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 265 Timampu. Kemudian, ditahun yang sama menempuh pendidikan di Mts Negeri Luwu Timur hingga 2016. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Darunnajah Timampu. Setelah lulus di Madrasah Aliyah Darunnajah Timampu, penulis melanjutkan pendidikan dibidang yang diminati yaitu diprogram studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dalam proses menempuh pendidikan, penulis bergabung dalam organisasi eksternal kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Luwu Timur Batara Guru dan Himpunan Mahasiswa Islam.

Contact person penulis: [riskaamaliaah16@gmail.com](mailto:riskaamaliaah16@gmail.com)

