

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
DI MTs SATU ATAP DATOK SULAIMAN 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*



IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
DI MTs SATU ATAP DATOK SULAIMAN 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*



- 1. Dr. Hilal Mahmud, M.M**
- 2. Lisa Aditya Dwiwansyah Musa, S.Pd.,M.Pd.**

IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nursanti Ramadhani
NIM : 16.0206.0030
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi 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. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab 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, 05 Februari 2021
Yang membuat pernyataan,



NURSANTI RAMADHANI
NIM. 16.0206.0030

IAIN PALOPO

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo* yang ditulis oleh *Nursanti Ramadhani* Nomor Induk Mahasiswa (NIM) *16 0206 0030* Mahasiswa Program Studi *Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas *Tarbiyah dan Ilmu Keguruan* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari *Senin, tanggal 08 Februari 2021* bertepatan dengan *26 Jumadi Akhir 1442 H* telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar *Sarjana Pendidikan (S.Pd)*.

Palopo, 16 Februari 2021

TIM PENGUJI


- | | | |
|-----------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Hj. Nursani, S. Ag., M.Pd | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Taqwa, M.Pd.I. | Penguji I | () |
| 3. Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd | Penguji II | () |
| 4. Dr. Hilal Mahanad, M.M. | Pembimbing I | () |
| 5. Lisa Aditya D.M., S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | () |

Mengetahui:


Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam




Dr. Sturdin Kaso, M.Pd.
NIP. 19681231 199903 1 014




Nursanti Ramadhani, S. Ag., M.Pd.
NIP. 199615 200604 2 004

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi 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 walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I,II, dan III IAIN Palopo.

2. Dr. Nurdin Kaso, 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 penyelesaian skripsi.
4. Dr. Hilal Mahmud, M.M dan Lisa Aditya Dwiwansyah Musa, S.Pd., M.Pd, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Taqwa, M.Pd.I dan Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Hilal Mahmud, M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Sudarwin Tuo, S.Kom.I. selaku Kepala sekolah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, beserta Guru-Guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.

10. Siswa-siswi MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.
11. Terhususnya kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Harifin dan bunda Hamsiah, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara dan saudariku Hasna, Hasni, Halia, Halima, Halija, Hendra, Syamsiah, Ikhlas dan adikku Wawan, yang selama ini membantu dan mendoakanku baik secara materi maupun non materi. Mudah-mudahan Allah swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak, Aamiin.
12. Untuk sahabatku yang bernama Fuadi, Syifa, Adinda, Indah, Rati dan Musdalipa serta semua teman-teman ku yang selalu memberikan dukungan untuk saya, terima kasih karena selalu ada.
13. Kepada semua teman seperjuanganku, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2016 (khususnya kelas A), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

IAIN PALOPO

Palopo, 05 Februari 2021



Nursanti Ramadhani
Nim. 16 0206 0030

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. *Konsonan*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
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	ħa	ħ	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	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	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 di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>ḍammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أى	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
أو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كيف: *kaifa*

هول: *hauila*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا... ا... ي	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ي	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan 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].

روضة الاطفال : *raudah al-atfāl*

المدينة الفاضلة : *al-madīnah al-fādilah*

احكمة : *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 : *rabbanā*

نجنا : *najjainā*

الحننا : *al-haqq*

نعم : *nu'ima*

عدو : *'aduwwun*

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

Contoh:

علي : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عربي : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*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-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

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:

تَأْمُرُونَ: *ta'murūna*

النَّوْعُ: *al-nau'*

شَيْءٌ: *syai'un*

أَمْرٌ: *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'in al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

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:

بِاللّٰهِ دِينِ اللّٰهِ *billāh*

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

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *hum fi 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 Muhammadun 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-Maslahah 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: Rusyd, Abu al Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = *Subhanahu Wa Ta'ala*

SAW. = *Sallallahu 'Alaihi Wasallam*

AS = *'Alaihi Al-Salam*

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

L = 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 Riwaya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	xi
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR AYAT	xxi
DAFTAR HADIS	xxii
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
ABSTRAK	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir	29
D. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38

H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	69
A. Simpulan	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



IAIN PALOPO

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat Q.S At-Takasur/102:1-5	18
Kutipan Ayat Q.S Al- Baqarah/2:267	14
Kutipan Ayat Q.S An-Nahl/16:91	19
Kutipan Ayat Q.S Ali Imran/3:159	22
Kutipan Ayat Q.S An-Nisa/4:58	25



IAIN PALOPO

DAFTAR HADIS

Hadis tentang pelayanan 1	15
Hadis tentang pelayanan 2	20



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo	34
Tabel 3.2 Validator Instrumen Penelitian	37
Tabel 3.3 Interpretasi Validitas Isi	39
Tabel 3.4 Interpretasi Realibilitas.....	40
Tabel 3.5 Kategorisasi Kualitas Layanan Administrasi Akademik dan Kepuasan Peserta Didik.....	42
Tabel 4.1 Daftar Keadaan Guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.....	50
Tabel 4.2 Keadaan Sarpras MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo	51
Tabel 4.3 Validasi Data Angket Kualitas Layanan Administrasi Akademik.....	52
Tabel. 4.4 Interpretasi Validitas Isi	53
Tabel 4.5 Validasi Data Angket Kepuasan Peserta Didik.....	53
Tabel 4.6 Uji Realibilitas Kualitas Layanan Administrasi Akademik.....	54
Tabel 4.7 Uji Realibilitas Kepuasan Peserta Didik.....	54
Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Akademik....	55
Tabel 4.9 Perolehan Persentase Kategori Kualitas Layanan Administrasi Akademik.....	49
Tabel 4.10 Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Peserta Didik.....	57
Tabel 4.11 Perolehan Persentase Kategori Kepuasan Peserta Didik	58
Tabel 4.12 Uji Normalitas Data	59
Tabel 4.13 Uji Linearitas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sederhana	61
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Angket Penelitian
- Lampiran 2. Kisi-kisi Angket
- Lampiran 3. Angket Hasil Responden
- Lampiran 4. Hasil Penelitian Angket Kualitas Layanan Administrasi Akademik
- 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 Linearitas dan Uji Analisis Regresi Sederhana
- Lampiran 9. Uji Hipotesis
- Lampiran 10. Izin Penelitian
- Lampiran 11. Surat Keterangan Telah Meneliti
- Lampiran 12. Dokumentasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Nursanti Ramadhani, 2021 “*Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik*”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hilal Mahmud dan Lisa Aditya Dwiwansyah Musa.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, bertujuan : untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo; untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo; untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yaitu *ex-post facto* asosiatif.. Adapun jumlah populasi yaitu 127 siswa kelas VIII dengan pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* sebanyak 30 siswa. Instrumen penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner (angket) dan dokumentasi. Selanjutnya teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengolah hasil, yakni analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana dengan menggunakan *SPSS for Windows Versi 20*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) secara simultan sebesar 73,8%, sedangkan sisanya 26,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta Didik

IAIN PALOPO

ABSTRACT

Nursanti Ramadhani, 2021 *“The Effect of Academic Administration Service Quality on Students' Satisfaction ”. Thesis, Management Study Program of Islamic Education, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Hilal Mahmud and Lisa Aditya Dwiwansyah Musa.*

This thesis discusses the effect of the quality of academic administration services on student satisfaction at MTs One Roof Datok Sulaiman Palopo. The objectives are: to determine the level of quality of academic administration services at MTs One Roof Datok Sulaiman Palopo; to determine the level of student satisfaction at MTs One Roof Datok Sulaiman Palopo; to determine the effect of the quality of academic administration services on student satisfaction at MTs One Roof Datok Sulaiman Palopo. This study used quantitative research methods with an associative ex-post facto research design. The total population was 127 students of class VIII. The sample was taken using simple random sampling of 30 students. The research instrument used observation, questionnaires (questionnaire) and documentation. Furthermore, the statistical analysis techniques used to process the results, namely descriptive statistical analysis and inferential analysis using simple linear regression equations using SPSS for Windows Version 20. Based on the results of research conducted that there is a positive and significant effect on the quality of academic administration services (X) on Student satisfaction (Y) is 73.8% simultaneously, while the remaining 26.2% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Services Quality, Student Satisfact*

IAIN PALOPO

تجريد البحث

نور سائتي رمضاني، ٢٠٢١. " تأثير جودة خدمات الإدارة الأكاديمية على رضا الطلاب" بحث جامعي شعبة الإدارة التربوية الإسلامية كلية التربية و معلم علوم بالجامعة الإسلامية فالوفو الحكومية. تحت الإشراف هلال محمود و ليسا أديتيا د موسى.

هذا البحث هو البحث تأثير جودة خدمات الإدارة الأكاديمية على رضا الطلاب في المدرسة المتوسطة توقف واحد داتوك سليمان فالوفو، واما أهداف هذا البحث : لتعريف عن حدّ جودة خدمات الإدارة الأكاديمية على رضا الطلاب في المدرسة المتوسطة توقف واحد داتوك سليمان فالوفو □ لتعريف تأثير جودة خدمات الإدارة الأكاديمية على رضا الطلاب في المدرسة المتوسطة توقف واحد داتوك سليمان فالوفو يستخدم هذا البحث الكمي مع تصميم البحث بأثر رجعي. وأما سكان البحث هي جميع الطلاب الفصل الثانية بعدد ١٢٧ وعينته ٣٠ طالب بالاختيار عشوائي. و تستخدم أداة البحث هذا استبياناً و توثيقاً. ثم تستخدم تقنيات التحليل الإحصائي لمعالجة النتائج، و هي التحليل الإحصائي الوصفي و التحليل الاستنتاجي بالاستخدام معادلات الانحدار الخطي البسيطة بالاستخدام SPSS لنظام التشغيل شبابيك الإصدار ٢٠. بناء على نتائج البحث نم إجاروه، هناك تأثير إيجابي وهام لجودة خدمات الإدارة الأكاديمية () على رضا الطلاب () في وقت واحد عند ٧٣.٨ ٪، بينما تتأثر نسبة ٢٦.٢ ٪ المتبقية بمتغيرات أخرى لم يتم فحصها في هذا البحث.

الكلمات الأساسية : جودة الخدمة، رضا الطلاب

IAIN PALOPO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting bagi bangsa dan negara, karena pendidikan merupakan suatu cara untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia akan mencerminkan kualitas dan kemajuan bangsa. Sumber daya yang berkualitas dapat diciptakan melalui pendidikan yang berkualitas. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa pendidikan adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹

Lembaga pendidikan harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin ketat yang terjadi dalam dunia pendidikan. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang baik untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima

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

atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya.²

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan, ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan itu lah yang dapat mempengaruhi kualitas layanan itu sendiri.³

Pelayanan administrasi akademik yang dilakukan secara efektif dan efisien dapat membuat para peserta didik merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga tercipta sebuah kepuasan dari peserta didik bahwa pelayanan yang diberikan di lembaga pendidikan sangat baik karena telah memenuhi kebutuhan para peserta didik.

Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi kebutuhan peserta didiknya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan peserta didik, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya.

² Fandy Tjiptono, "Prinsip-prinsip Total Quality Service".Edisi 3 (Yogyakarta: CV. Andi, 2008), 56.

³ A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonardo L. Berry, Journal of Retailing "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"89,no.1(Spring 1988 :15, <http://www.slideshare.net>).

Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, pihak madrasah akan melakukan berbagai macam cara agar keinginannya dapat terpenuhi. Jika keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Sebaliknya, apabila keinginan dan harapan peserta didik tidak tercapai maka peserta didik tidak akan merasa puas.

Dalam pelaksanaan proses pembelajaran perlu didukung oleh pelayanan administrasi akademik yang baik agar dapat terlaksana dengan lancar dan baik pula. Pelayanan administrasi akademik sangat penting peranannya dalam keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan administrasi akademik yang baik akan memperlancar proses pembelajaran peserta didik sehingga berhasil dengan baik dan hal ini memberikan kepuasan kepada peserta didik. Di samping itu, hal ini juga dapat memberikan citra yang baik bagi lembaga pendidikan tersebut. Khususnya di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

Berdasarkan hasil observasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, madrasah selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, agar peserta didik merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi peserta didik. Misalnya, memberikan informasi yang terkait dengan peserta didik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, selalu bersikap ramah tamah kepada peserta didik ketika memberikan pelayanan. Pelayanan di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dapat dikatakan baik, meskipun sebagian peserta didik ada yang merasa

belum puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti tertarik dan berkeinginan untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo?



IAIN PALOPO

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan.

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Guna menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah khususnya pada kepuasan peserta didik yang di pengaruhi oleh layanan administrasi akademik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Paktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sambungan pemikiran bagi pemimpin maupun pendidik untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kualitas layanan administrasi akademik.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut serta sebagai referensi bagi penulis-penulis yang akan datang.



IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan*

Penelitian terdahulu sebagai upaya memperjelas tentang variabel-variabel dalam penelitian ini. Sekaligus untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Manfaat penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan dan acuan. Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang mengkaji antara lain:

1. Ali Abdulsalam Kammur dalam penelitiannya mengenai “ *The Quality of Educational Service and its Effect on Students Satisfaction an Empirical Study on Students of Alrifaaq Private University in Libya* ” di Libya bulan Januari-Februari 2017. Adapun metode yang digunakan yaitu kuantitatif yakni analisis ANOVA. Hasil penelitian dari jurnal tersebut bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan tercermin secara positif pada tingkat kepuasan siswa. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa ada pengaruh statistic yang menunjukkan kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa pada nilai tingkat indeksi (0,05). Rekomendasi paling penting dari penelitian ini adalah Universitas harus terus menekankan pada komitmen dan pengembangan berkelanjutan dari rencana pendidikan dan meningkatkan program yang diadopsi Universitas untuk meningkatkan kualitas proses pendidikannya.¹

¹ Ali Abdulsalam Kammur, “Global Journal of Commerce & Management Perspective” *The Quality of Educational Services and its Effect on Students Satisfaction an Empirical Study on Students of Alrifaaq Private University in Libya* 6, no.1 (Januari-February,2017):1. <http://gifre.org>

Berdasarkan jurnal tersebut terdapat perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai analisis data yang dilakukan serta lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian yang sama yakni kuantitatif.

2. Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida dalam penelitiannya mengenai “*The Influence of the Academic Service Quality Toward Student Satisfaction (Study on Student of Business Administration of Telkom University)*” di Bandung 2013. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknis analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil uji T terdapat 2 variabel *responsiveness* (daya tanggap) dan variabel *tangible* (bukti fisik), sedangkan variabel *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.²

Berdasarkan jurnal tersebut terdapat perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai lokasi penelitian yang berbeda, teknik analisis data yang digunakan juga berbeda yaitu regresi berganda. Sedangkan persamaannya yaitu menggunakan metode kuantitatif, jenis data yang digunakan juga sama yaitu data primer dan data sekunder.

3. Ana Uka Beder dalam penelitiannya mengenai “*Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education on University Department of Educational Sciences Tirana*” di Albania. Penelitian ini meneliti tentang kepuasan

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

mahasiswa dari lingkungan fisik dan layanan yang disediakan di lembaga pendidikan tinggi untuk menunjukkan kualitas di pendidikan tinggi. Kuesioner penelitian mencakup data demografi siswa dan pelayanan tertutup dalam skala *tipe likert* dengan validitas dan reabilitas yang memadai (cronbach's alpha=0,99). Sampel terdiri dari N=200, dimana n=130 (65%) adalah perempuan dan n=70 (35%) adalah mahasiswa sarjana dan pascasarjana pria yang belajar di universitas nirlaba swasta di Albania. Mayoritas siswa adalah mahasiswa sarjana tahun kenua n=89 (44,5%) yang belajar di universitas swasta nirlaba n=73 (36,5%). Dengan menggunakan analisis uji t, hasil mengungkapkan bahwa ada perbedaan gender di mana siswa laki-laki mencetak skor lebih tinggi dari pada siswa perempuan ($p < 0,05$) pada sebagian besar layanan siswa yang disediakan oleh universitas. Faktor tunggal ANOVA menunjukkan bahwa siswa dari kelompok universitas yang berbeda secara signifikan $F(4,195)=6,15$ $p < 0,05$ tentang layanan siswa.³

Berdasarkan jurnal tersebut terdapat perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai lokasi penelitian yang berbeda, sedangkan persamaannya yaitu menggunakan metode kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan juga sama yaitu Uji t (parsial), teknik pengumpulan data sama-sama menggunakan kuesioner.

4. Naser Ibrahim Saif MD dalam penelitiannya mengenai "*The Effect of Service Quality on Student Satisfaction : A Field Study for Health Services Administration Student*" di Yordania. Penelitian ini meneliti tentang pengalaman perguruan tinggi administrasi kesehatan dalam penerapan standar kualitas layanan

³ Ana Uka Beder "Journal of Educational and Instructional Studies in the World" *Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Educational* 4, no.02 (August 2014) : 6. <http://www.wjeis.org>

dan pengaruh standar-standar tersebut pada kepuasan siswa. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data. Kuesioner dibagikan kepada 490 siswa di empat perguruan tinggi dan paket statistik untuk ilmu sosial digunakan untuk analisis data. Studi ini menghasilkan beberapa temuan, termasuk bahwa perguruan tinggi administrasi kesehatan menerapkan standar layanan berkualitas di tingkat menengah dan ini mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Studi ini membuat serangkaian rekomendasi kepada perguruan tinggi administrasi kesehatan untuk meningkatkan penerapan standar kualitas yang akan memastikan peningkatan berkelanjutan dan kepuasan siswa.⁴

Berdasarkan penelitian di atas terdapat perbedaan terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu lokasi penelitian yang berbeda. Adapun persamaan penelitiannya yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini juga menggunakan Uji regresi untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta Uji reliabilitas untuk memastikan keadaan instrumen dari koefisien *alpha cronbach*.

5. M. Hasbi dalam penelitiannya mengenai “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di Mts Negeri 1 Model Palembang*” di Palembang bulan Mei 2018.

Penelitian ini ingin mengungkapkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Populasi penelitian sebanyak 283 peserta didik kelas VIII. Berdasarkan rumus Slovin maka sampel penelitian ini sebanyak 74 peserta didik.

⁴ Naser Ibrahim Saif MD “International Journal of Humanities and Social Science” *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students* 4, no. 8 (June 2014) :172. <http://www.ijhssnet.com>

Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif yakni analisis regresi linier berganda.

Adapun tahap-tahap pengujiannya adalah asumsi klasik (Uji Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, Normalitas). Pada uji asumsi klasik, model regresi bebas multikolinearitas, dan tidak terjadi Heteroskedastisitas, serta berdistribusi normal, maka berdasarkan uji asumsi klasik tersebut analisis regresi linier berganda dapat digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$, dan di dapatkan $F_{hitung} = 4,283$ sig $0,002 < 0,05$, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X_4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai t hitung = $0,410$ sig $0,00 < 0,05$.⁵

Berdasarkan penelitian di atas terdapat perbedaan terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu pertama, lokasi penelitian yang berbeda. Adapun persamaan penelitian terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Analisis data menggunakan Uji t (parsial) dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

⁵ M.Hasbi "Jurnal Manajemen Pendidikan Islam" *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTsN 1 Model Palembang* 3, no.1 (Mei 2018) : 87. <http://www.researchgate.net>

B. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan perihal atau cara melayani.⁶

Menurut Tjiptono (dalam Maya Setiawardani), kualitas merupakan kombinasi dari sifat dan karakteristik, sehingga sejauh mana keluhan dapat terpenuhi oleh kebutuhan pelanggan atau menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu dapat memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller, *quality is the totality of futures and characteristics of a product or services that bear on its ability to satisfy stated or implies needs* (kualitas adalah masa depan dan karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi atau menyiratkan kebutuhan).⁷

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis atau karakter dari sebuah produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi harapan.

Istilah pelayanan berasal dari kata *layan* yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1994).

⁷ 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>

pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri.

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.⁸

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. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.⁹

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan oleh lembaga atau perusahaan yang sesuai dengan standar yang ada dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan senang dan juga merupakan kegiatan menyenangkan pelanggan, memenuhi serta memudahkan keinginan serta harapan pelanggan dalam hal ini peserta didik.

⁸Donni Jonni Prinsa. *Manajemen Pelayanan Prima*.Edisi 1. (Bandung: Alfabeta, 2017).52.

⁹ *Ibid*, hlm 53.

Geotsch dan Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰

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

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا
فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.¹¹

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Radhiyallahu'Anhu, ia berkata:

¹⁰Donni Jonni Prinsa. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1. (Bandung: Alfabeta, 2017).71.

¹¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, (Jakarta : Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018),45.

حَدَّثَنَا آدَمُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَسَكِّنُوا وَلَا تُنْقِرُوا. (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 radiallahu 'anhu berkata; Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kalian mempersulitnya, buatlah mereka tenang dan jangan membuat mereka lari." (HR. Bukhari)¹²

2. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Administrasi menurut KBBI adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Sedangkan akademik menurut KBBI yaitu mengenai (berhubungan dengan) akademi.¹³

Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik¹⁴

Administrasi akademik adalah suatu rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan yang

IAIN PALOPO

¹² 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/ Bairut-Libanon 1981 M

¹³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1994).

¹⁴ M. Ngalm Purwanto. "Administrasi dan Supervisi Pendidikan". Edisi 24 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), 10.

telah ditetapkan sebelumnya secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan pendidikan formal.¹⁵

M. Daryanto membagi komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu :

a. Administrasi personal pengelola akademik

Dalam sistem administrasi secara umum, komponen personal pengelola merupakan komponen utama penggerak. Dimana setiap kebijakan maupun utama adalah personel pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai *policy maker*, seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait dan ada yang bertindak sebagai *policy actor*, seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik.

b. Administrasi kurikulum

Kurikulum secara mendasar berisi hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata pelajaran serta teknis mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran di sebuah lembaga. Adapun cakupan ruang lingkup kurikulum yaitu kompetensi lulusan, materi pembelajaran, sumber belajar, strategi dan metode pembelajaran, beban dan masa studi, sistem evaluasi hasil belajar peserta didik.

c. Administrasi sarana dan prasarana akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran yang secara tidak langsung, seperti gedung, lokasi, lapangan dan

¹⁵ M.Daryanto. "Administrasi Pendidikan". Edisi 6 (Jakarta: Rineka Cipta,2010), 26.

sebagainya. Sedangkan sarana mengacu pada representasi prasarna bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran seperti ruang, buku, perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendiknas No. 079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar yaitu :

- 1) Bangunan dan perabot perlengkapannya,
- 2) Alat pembelajaran yang terdiri atas buku, alat peraga dan laboratorium,
- 3) Media pembelajaran yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.

d. Administrasi peserta akademik

Administrasi akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler serta monitoring pembaharuan data yang ada.¹⁶

Kualitas layanan administrasi akademik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat keunggulan akademik yang diharapkan oleh peserta didik yang dapat membantu segala kebutuhannya di sebuah lembaga sebagai pengguna jasa.

Menurut Zeithmal, kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan dimensi *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (Jaminan).¹⁷

Adapun indikator dalam kualitas layanan terdiri dari lima bagian, yang pertama Bukti Fisik / Berwujud (*Tangibles*), yaitu kemampuan instansi dalam

¹⁶ M.Daryanto. "Administrasi Pendidikan". Edisi 6 (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 35.

¹⁷ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonardo L. Berry "Journal of Marketing" *SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Vol.60 (April, 1996), 31.

menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yang berbunyi:

أَلْهَيْكُمْ التَّكَاثُرُ ۚ حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۚ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۚ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۚ
 كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۚ

Terjemahnya:

Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.¹⁸

Dalam indikator bukti fisik (*Tangibles*), yang harus diperhatikan oleh staf/pegawai dalam sebuah lembaga pendidikan yaitu:

- 1) Memiliki jaringan internet dengan akses yang cepat,
- 2) Penataan fisik seperti meja, kursi dan lain-lain,
- 3) Pegawai administrasi memiliki buku induk dan buku tamu,
- 4) Pegawai administrasi memiliki laporan pertanggungjawaban,
- 5) Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih.

Kedua, Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

¹⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, (Jakarta : Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018),600.

Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat, sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91, yang berbunyi :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Terjemahnya:

Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.¹⁹

Dalam indikator kehandalan (*Reliability*), yang harus diperhatikan oleh staf/pegawai dalam sebuah lembaga pendidikan, yaitu :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan,
- 2) Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang tidak terbelit-belit,
- 3) Pegawai administrasi memberikan informasi yang mudah dimengerti,
- 4) Pegawai administrasi menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasional standar,
- 5) Pegawai administrasi mengupayakan hasil kerja yang bermutu.

Ketiga, Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

¹⁹Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, (Jakarta : Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018),277.

Dalam sebuah Hadis dikatakan bahwa:

حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ الْكُوفِيُّ حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ بَشِيرٍ عَنْ شَيْبِ بْنِ بِشْرِ عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ أَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلٌ يَسْتَحْمِلُهُ فَلَمْ يَجِدْ عِنْدَهُ مَا يَتَحَمَلُهُ فَدَلَّهُ عَلَى آخَرَ فَحَمَلَهُ فَأَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَخْبَرَهُ فَقَالَ إِنَّ الدَّالَّ عَلَى الْخَيْرِ كَفَاعِلِهِ. (رواه الترمذي).

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).²⁰

maksud hadis diatas adalah di ibaratkan orang yang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslim menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shaleh, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

Seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya

²⁰Abu Isa Muhammad bin Isa bin Saurah, *Sunan Tirmidzi*, Kitab : Ilmu/ Juz. 4/ Hal. 305/ No. 2679, Penerbit Darul Fikri/ Bairut-Libanon/ 1994 M

bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Dalam indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang harus diperhatikan oleh staf/pegawai dalam sebuah lembaga pendidikan, yaitu :

- 1) Peserta didik tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan dari pihak pegawai administrasi,
- 2) Cepat tanggap dalam mengenai keluhan peserta didik terkait dengan administrasi,
- 3) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan,
- 4) Pegawai administrasi melakukan pelayanan dengan cepat,
- 5) Semua keluhan pelanggan direspon dengan baik.

Keempat, Jaminan (*Assurance*) yaitu meliputi pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada konsumen terhadap pelayanan yang dimiliki. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelembahlembutan maka akan

meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.

Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159, yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya:

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. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.²¹

Indikator jaminan (*Assurance*), yang harus diperhatikan oleh staf/pegawai dalam sebuah lembaga pendidikan, yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan,

²¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, (Jakarta : Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018),71.

- 2) Pegawai administrasi menerapkan budaya prima,
- 3) Memberikan informasi terbaru tentang perkembangan dan pelayanan sekolah,
- 4) Pegawai administrasi memberikan kesan positif kepada peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan,
- 5) Pegawai administrasi memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Kelima, 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. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. 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. Kesiapan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga.²²

Dalam indikator empati (*Empathy*), yang harus diperhatikan oleh staf/pegawai dalam sebuah lembaga pendidikan, yaitu :

- 1) Mengutamakan kepentingan peserta didik dibanding kepentingan pribadi,
- 2) Memberikan pelayanan yang sama terhadap peserta didik tanpa memandang status sosial,

²² Hadi Irawan D. "10 Prinsip Kepuasan Pelanggan". Edisi 7 (Jakarta: PT Gramedia, 2006), 72

- 3) Memahami kebutuhan peserta didik secara spesifik,
- 4) Pegawai administrasi melakukan *setting belling* pergantian jam pelajaran,
- 5) Pegawai administrasi menghargai dan melayani setiap pelanggan.

3. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan menurut KBBI adalah puas, merasa senang dikarenakan mendapatkan pelayanan atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.²³

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah 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. Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya.²⁴

Sejalan dengan pendapat diatas, Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.²⁵ Jadi, Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang harus menjadi perhatian oleh lembaga pendidikan karena puas atau tidaknya pelanggan mempengaruhi keberlangsungan suatu lembaga tersebut.

²³Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 1994).

²⁴ Donni Jonni Prinsa. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1. (Bandung: Alfabeta, 2017), 92

²⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi, 2006), 65.

Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. Setiap karyawan atau pegawai memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing dan tanggung jawab itu merupakan salah satu amanah yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan.

Segala hal, sifat amanah harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi peserta didik. Sebagaimana Allah swt., berfirman dalam QS. An-Nisa ayat 58 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya :

Sesungguhnya Allah swt., menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah swt., memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.²⁶

Ayat ini menjelaskan tentang sifat amanah yang harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat, amanah yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan, oleh karena itu setiap karyawan atau pegawai jika diberikan suatu pekerjaan maka ia harus melaksanakan sebaik-baiknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

²⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahan, (Jakarta : Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018),87.

Dari beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kenyataan yang dialami dengan harapan mereka.

Menurut Suhardan, peserta didik harus mendapatkan layanan utama disekolah karena:

- a. Peserta didik adalah orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya. Setiap sekolah yang mampu memberikan layanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan harapannya, sekolah tersebut akan memperoleh kunjungan peserta didik untuk mengikuti pembelajaran didalamnya,
- b. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan maa depan. Sekolah yang dapat menyediakan disiplin ilmu sesuai dengan kebutuhannya dapat diyakini akan mendapatkan transaksi belajar,
- c. Peserta didik adalah orang yang mempunyai kepribadian, tujuan, cita-cita hidup, dan potensi diri oleh karena itu ia tidak dapat diperlakukan semenamena. Ia memiliki kekuatan untuk menetapkan sekolah mana yang dapat memenuhi kebutuhan pengembangan diri dan kepribadiannya,
- d. Peserta didik adalah anak yang sedang tumbuh dan berubah, kebutuhannya hari ini belum tentu sama dengan kebutuhannya kemarin, implikasinya perlakuan yang diberikan dpat memperbaiki menyusul perubahan dan

- kemajuan yang diinginkannya. Perlakuan pada barang hari ini dan kemarin cenderung sama, tersimpan dan dapat digunakan dengan cara yang sama pula,
- e. Peserta didik menuntut layanan individual dan kelompok, mereka membutuhkan dorongan semangat agar terjadi proses belajar aktif. Peserta didik menuntut perlakuan yang manusiawi. Sedangkan perlakuan terhadap barang bersifat statis, dan dikemas dalam kemasan yang sama. Barang tidak perlu mendapat “penghormatan” seperti halnya kepada seorang anak,
 - f. Peserta didik tumbuh dan berkembang, memperoleh kemajuan belajar menuntut evaluasi untuk diketahui perubahannya. Apa yang diperolehnya harus dipertahankan, dipelihara dan terus dikembangkan supaya tumbuh makin cerdas,
 - g. Peserta didik dalam pembelajaran tidak dapat disamakan dengan memproses barang. Peserta didik berinteraksi dan berkomunikasi dalam situasi pendidikan dengan pendidikannya. Peserta didik adalah individu yang aktif.²⁷

Kepuasan peserta didik merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sekolah. Pelanggan yang puas berarti pelayanan disekolah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan perhatian yang utama bagi setiap sekolah terutama sekolah swasta yang mempunyai tingkat persaingan yang cukup ketat.

Adapun indikator didalam kepuasan peserta didik, terdiri dari empat bagian, yaitu:

²⁷Dadang Suhardan. “*Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*”. Edisi (Bandung: Alfabeta, 2010),107.

- 1) Prosedur Pelayanan, yaitu kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya.
- 2) Keadilan mendapat pelayanan, yaitu memperlakukan seluruh peserta didik secara sama, namun lebih pada memberi keadilan pada individu-individu atau kalangan yang membutuhkan.
- 3) Kenyamanan lingkungan, yaitu berkenaan dengan lingkungan, kondisi dan pengaruh dari luar kepada manusia seperti temperature, warna, suhu, pencahayaan, suara dan lain-lain.
- 4) Keamanan pelayanan, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada peserta didik dalam rangka mencapai tujuan tertentu.²⁸

C. Kerangka Pikir

Pendidikan dapat dikatakan berkualitas/bermutu jika mampu menghasilkan output yang baik. Output dihasilkan melalui proses pendidikan yang tidak lain adalah layanan pendidikan. Kualitas layanan pendidikan yang bermutu harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan.

Mutu atau kualitas pelayanan pendidikan harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari peserta

²⁸Tjiptono. *“Manajemen Pemasaran dan Analisis Perilaku Konsumen”*. Edisi 1 (Yogyakarta: BPEE, 2001), 85.

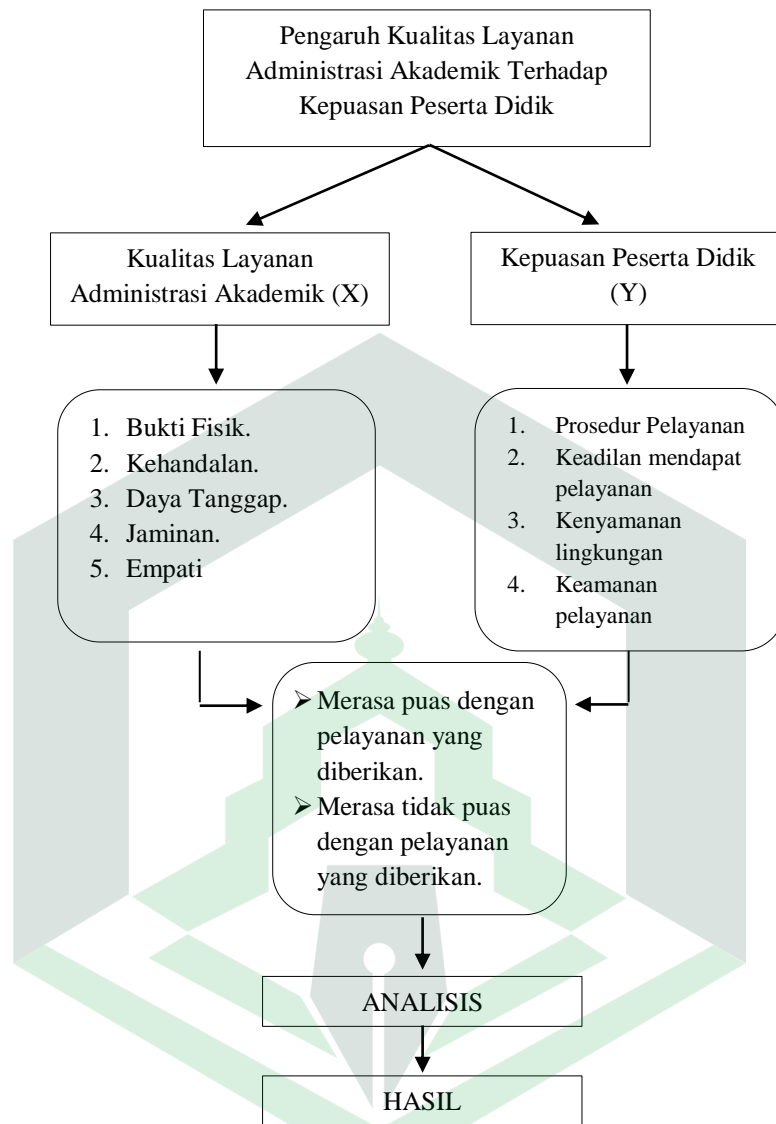
didik kepada lembaga yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat.

Layanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah layanan akademik. Layanan akademik menjadi sangat penting karena pada dasarnya keberhasilan lembaga pendidikan diukur melalui keberhasilan akademik peserta didiknya. Keberhasilan akademik peserta didik inilah yang disebut *output* lembaga pendidikan yang dijadikan tolak ukur kualitas lembaga pendidikan.

Secara umum alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa variabel yang diteliti adalah kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik. Berdasarkan kerangka pikir ini dapat diidentifikasi bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat survey dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada. Untuk memperjelas alur pemikiran penelitian, disajikan bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:



IAIN PALOPO



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

Sebelum hipotesis dirumuskan, kiranya perlu dijelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap

rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.²⁹

Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, maka penulis akan mencoba membuat hipotesis awal dengan data sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datuk Sulaiman Palopo.
2. H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datuk Sulaiman Palopo.



IAIN PALOPO

²⁹ Sugiyono. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B”*. Edisi 12 (Bandung: Alfabeta, 2008), 64.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan desain *ex-post facto* asosiatif yang menggunakan alat bantu ilmu statistik bersifat inferensial dan deskriptif. Menurut Sofyan Siregar penelitian asosiatif/hubungan teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.¹ Penelitian ini bersifat *ex-post facto* yang tergolong ke dalam tingkatan asosiatif dalam bentuk kasual (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 MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, Jl. Dr. Ratulangi, no.16, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu kegiatan penelitian ini, dilaksanakan pada bulan September-Oktober Tahun Ajaran 2020, disaat masa pandemi Covid-19 dengan membagikan angket kepada peserta didik secara daring.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan. Judul

¹ Syofian Siregar, “Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17” Edisi 1..(Jakarta:PT Bumi Aksara,2014)h.30

proposal ini adalah pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

Guna mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah pembahasan ini, maka penulis memberikan pengertian dan maksud kata yang terdapat dalam rangkaian judul penelitian ini, sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Kualitas layanan administrasi akademik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat keunggulan akademik yang diharapkan oleh peserta didik sebagai pengguna jasa. Adapun indikator kualitas layanan administrasi akademik, yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*),
- b. Keandalan (*Reliability*),
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*),
- d. Jaminan (*Assurance*),
- e. Empati (*Empathy*).

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu hasil yang dirasakan oleh peserta didik di sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Adapun indikator dalam kepuasan peserta didik, yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Keadilan mendapat pelayanan
- c. Kenyamanan lingkungan
- d. Keamanan pelayanan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Populasi pada penelitian ini adalah peserta didik MTs Satu Atap Datok Sulaiman kelas VIII. Adapun tabel populasi peserta didik dibawah ini :

Tabel 3.1 peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

NAMA ROMBEL	TINGKAT KELAS	JUMLAH SISWA		
		L	P	TOTAL
Kelas VIII A	8	34	-	34
Kelas VIII B	8	-	27	27
Kelas VIII C	8	34	-	34
Kelas VIII D	8	32	-	32
Jumlah				127

(Sumber : Data dapodik MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo tahun 2020)

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).³

Peneliti tidak mungkin mengambil sampel dari semua siswa VIII yang berjumlah 127 orang, jadi dalam proses pengambilan sampel, peneliti

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Edisi 10 (Bandung: Alfabeta, 2011), 90.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 4 (Bandung: Alfabeta, 2016), 149.

menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Berdasarkan pendapat diatas, maka peneliti mengambil sampel dari siswa kelas VIII di MTs Satu Atap Datok Sulaiman sebanyak 30 siswa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan berbagai *setting* teknik mengumpulkan data, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi seringkali diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis berbagai fenomena yang diteliti. *Winarno Surahmad*, memberikan usulan tentang metode ini. Teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap segala gejala-gejala subyek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan didalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan khususnya diadakan.⁴ Metode observasi penelitian digunakan untuk memperoleh data tentang keadaan, sarana dan prasarana dan lain-lainnya disekolah.

2. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

⁴ Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik* Edisi 3. (Bandung:Transito,1990),h.162

untuk dijawabnya.⁵ Dalam penelitian ini menggunakan metode angket dengan harapan responden akan dapat langsung menuangkan jawabannya sesuai dengan daftar pertanyaan item-item angket sesuai dengan keadaan sebenarnya. Angket ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *skala likert* dengan empat alternative pilihan jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS). Pemberian bobot terhadap pernyataan positif dimulai dari 4,3,2,1 sedangkan pernyataan negatif pemberian bobo dimulai dari 1,2,3,4.

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk membantu mendapatkan data dan informasi yang peneliti butuhkan, dengan cara ini data yang diperoleh oleh peneliti tidak hanya bersumber dari jawaban responden. Dengan demikian peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan dengan waktu yang bersamaan.

F. 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) |

⁵ Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2014), h. 142

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

G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Sebelum angket digunakan terlebih dahulu instrumen angket di uji coba, dalam hal ini uji validitas dan realibilitas. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh beberapa ahli dan uji validitas *item*. Validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen, dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal (*item*) pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator. Rancangan angket diserahkan kepada dua ahli atau validator untuk divalidasi, adapun dua orang ahli atau validator tersebut yaitu :

Tabel 3.2. Validator Instrumen Penelitian

No	Nama	Pekerjaan
1	Dr. Hilal Mahmud, M.M	Dosen
2	Tasdim Tahrir, S.Pd., M.Pd	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* berikut⁶:

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

Keterangan :

- s = r-1o
 r = Skor yang diberikan oleh Validator
 1o = Skor penilai validitas terendah
 n = banyaknya validator
 c = Skor tertinggi

Selanjutnya hasil perhitungan validitas ini setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi sebagai berikut⁷:

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

(Sumber : Riduwan dan Sunarto, 2010 : 81)

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas isi angket dalam penelitian ini diolah berdasarkan hasil penilaian beberapa ahli, adapun cara pengelolahannya adalah dengan mencari

⁶ Syaifuddin Azwar, *Realibilitas dan Validitas*, Edisi 4. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 113

⁷ Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Pendidikan Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis*, Edisi 3 (Bandung: Alfabeta, 2010), 81.

nilai alpha menggunakan SPSS Vers. 20. Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat realibilitas instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut⁸:

Tabel 3.4 Interpretasi Realibilitas

Interval	Interprestasi
$0,81 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,61 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,41 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,21 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

(Sumber : Suharsimi Arikunto, 1998 : 206).

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya terkumpul.⁹ Kajian dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan bantuan komputer program *SPSS versi 20*.

1. Analisis Statistik deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹⁰ Dalam penelitian ini statistik deskriptif

⁸M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, Edisi 2 (Bandung: Pustaka Setia, 2005),30.

⁹Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi 1 (Jakarta:Rineka Cipta,1998),h.206

¹⁰Sugiono, *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung:Alfabeta,2018).207-208

adalah penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh melalui perhitungan persen (%). Adapun langkah-langkah dalam analisis statistik deskriptif adalah sebagai berikut:

a. 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 = Presentase 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 untuk 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 keterampilan konseptual kepala sekolah dan kinerja sekolah dibandingkan dengan kategori yang dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5. Kategorisasi kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan peserta didik

Rentang % Skor	Kategori
$82,30 < \text{skor} \leq 100$	Sangat Baik
$62,50 < \text{skor} \leq 82,29$	Baik
$43,80 < \text{skor} \leq 62,49$	Cukup Baik
$0,00 < \text{skor} \leq 43,79$	Tidak Baik

2. Analisis Statistik Inferensial (Uji Asumsi Klasik)

Statistik inferensial sering juga disebut dengan statistik induktif atau statistik probabilitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.¹¹

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji

¹¹ Sugiono, *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2018). 209

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 Linearitas

Linearitas data digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Analisis ini digunakan untuk analisis regresi, pada penelitian ini digunakan taraf signifikan 0,05 untuk menguji kedua variabel. Adapun dasar pengambilan keputusan pada linearitas data yaitu:

Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel, tapi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear terhadap kedua variabel.

3. Analisis Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel dependen menerangkan variabel independennya. Secara matematis model analisis regresi sederhana dapat di rumuskan sebagai berikut.¹²

$$Y=a+bx$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel tak bebas)

¹² J.Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi* Edisi 7, (Jakarta:Erlangga,2009.),h.176.

- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- X = Variabel independen (variabel bebas)

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

b. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y), dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi (KD), yaitu:

$$KD = r^2 \times 100$$

Keterangan :

- KD = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat dari koefisien korelasi¹³



IAIN PALOPO

¹³ Purbaya Budi Santoso dan Ashari, *Analisis Statistika Dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Edisi 1 (Yogyakarta: CV Andi, 2007) 144.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

Berdiri tahun ajaran 2009/2010. Pada awalnya, hanya menerima satu kelas dengan jumlah siswa sebanyak 18 orang. MTs ini resmi beroperasi pada 23 Juli 2009, yang ditandai dengan terbitnya Izin Operasional Kementerian Agama Kantor Kota Palopo Nomor : Kd.21.25/4/PP.00.11/797/2009.

Madrasah ini merupakan bantuan dari Pemerintah Australia yang dihibahkan kepada Kementerian Agama RI yang selanjutnya dikelola oleh Yayasan PMDS Palopo. Pada tahun 2014 sekolah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo di Akreditasi dan mendapat Akreditasi B. Sesuai SK Penetapan Hasil Akreditasi BAP-S/M Nomor:106/SK/BAP-SM/XII/2014.

Guru yang mengajar di MTs Satu Atap Datok Sulaiman ± 16 orang yang berstatus guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berstatus dipekerjakan (DPK) dan Guru Tetap Yayasan (GTY). Kualifikasi pengajar S2 dan S1. Guru dan Pembina MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dikenal terlibat secara aktif dalam berbagai institusi sosial keagamaan dan institusi pendidikan.

Siswa (i) yang ingin menempuh pendidikan di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo tidak hanya berasal dari Kota Palopo, tetapi juga berasal dari luar daerah bahkan provinsi lainnya. Mereka beraktivitas dalam suasana

kehidupan kampus PMDS Palopo yang dinamis. Para siswa dibekali juga dengan adanya kegiatan ekstrakurikuler guna menunjang proses perkembangan mereka antara lain pramuka, OSIS, rohir, olahraga, ;'latihan dakwah dan latihan kesenian.

Adapun prestasi akademik dan olahraga di MTs Satu Atap Dataok Sulaiman Palopo yaitu Liga Pendidikan Indonesia (LPI) 2013, Pekan Olahraga dan Seni serta berbagai event lainnya. Juara 1 Lomba Kompetisi Sains Madrasah mata pelajaran Fisika TahunAjaran 2014/2015 di tingkat kota Palopo Kategori Perorangan dan mengikut sertakan siswa-siswi diperkemahan pramuka. Bahkan baru-baru ini, siswi MTs Satu Atap Datok Sulaiman, berhasil meraih juara satu di kata beregu putri kelas pemula dan juara satu kata perorangan putri kelas pemula di Kejuaraan Nasional Shoto-kai open virtual karate championship 2020.

Selain itu, Madrasah ini memang sengaja dibangun untuk memberikan kenyamanan belajar bagi peserta didik, ditandai dengan rasio alokasi jumlah siswa perkelas 25:1, mobile standar khusus untuk usia SMP, *white board*, penataan halaman yang asri, toilet dan tempat wudhu yang lebih dari cukup, kelas dipersiapkan untuk pembelajaran multimedia, design madrasah disesuaikan dengan siswa yang menyandang cacat fisik, pagar keliling, satuan pengamanan, disediakannya beasiswa berprestasi dan beasiswa miskin dari pemerintah dan masih banyak lagi lainnya.

b. Visi dan Misi MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

Visi :

“Terwujudnya madrasah yang berkualitas di bidang Imtaq dan maju di dalam Iptek serta berdaya saing dalam amal sosial”.

Misi :

- 1) Melaksanakan pendidikan yang mampu membangun insan cerdas dan kompetitif dengan amaliah yang relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal dan global.
 - 2) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan keilmuan sehingga menjadi insan yang maju dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 - 3) Menumbuhkan budaya lingkungan MTs yang bersih, aman dan sehat.
 - 4) Meningkatkan budaya unggul warga MTs dalam prestasi akademik dan non akademik.
 - 5) Menumbuhkan minat baca dan tulis al-Qur'an.
 - 6) Meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris dan Arab.
 - 7) Menerapkan Manajemen Berbasis Madrasah dengan melibatkan seluruh stakeholder.
- c. Struktur Organisasi MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

Kepala Madrasah : Sudarwin Tuo, S.Kom.I

Wakamad Kurikulum : Santi R.,S.Pd.,M.Pd

Wakamad Kesiswaan : Sitti Muliana,S.Pd

Kepala Tata Usaha : Vivi Anti, S.Pd

Guru : Dra. Hj. Sitti Atika, M.Pd

Mulyana Ishak, S.Pd.I

Lubis, S.Pd., M.Pd.I

Heriyanti, S.Pd.I

Jumiati, S.Pd.I

Muh. Afif, S.Pd

Hanifa, S.Ag.,M.Pd.

Rival Alwi, S.An.

Dra. Sadaria

Jumrati, S.Pd.

Erwin Syahputra, S.Pd.,M.Pd.

Nur Asila ,S.Kom.I

Ningsi Jaya Sari, S.Pd

Enhana Rarbiatunnisa

d. Keadaan Guru, Sarana dan Prasarana

Pendidik dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional adalah tenaga kependidikan yang berkualitas (Pendidikan khusus untuk memperoleh suatu keahlian) sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, dan sebutan yang lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pendidikan.

Pendidik menurut Islam bukanlah sekedar pembimbing melainkan juga sebagai figur teladan yang memiliki karakteristik baik. Dengan begitu pendidik Muslim semestinya aktif dari dua arah; mengarahkan atau membimbing peserta didik, dan merealisasikan karakteristik akhlak mulia.¹ Tugas pendidik adalah membantu menjaga dan memelihara fitrah (potensi) peserta didik, mengembangkan dan mempersiapkan segala potensi yang dimilikinya, dan

¹ Helmawati, *Pendidikan Keluarga: Teoritis dan Praktis*, Edisi 1. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014), 98.

mengarahkan potensi tersebut menuju kebaikan dan kesempurnaan serta merealisasikan program tersebut secara bertahap.²

Tabel 4.1. Daftar Keadaan Guru & Pegawai MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

No	Nama	Nip	L/P	Gol/Ruang
1	Dra.Hj.Sitti Atika, M.Pd.	19680504 200604 2 021	P	III/d
2	Sitti Muliana, S.Pd	19691109200312 2 002	P	III/b
3	Sudarwin,T.,S.Kom.I	-	L	-
4	Muliyana Ishak, S.Pd.I	-	P	-
5	Lubis, S.Pd,M.Pd.I	-	L	-
6	Santi., R.S,Pd., M.Pd	-	P	-
7	Hanifa, S.Ag.,M.Pd.I	-	P	-
8	Jumiati, S.Pd.I	-	P	-
9	Inal,S.Pd., M.Pd	-	L	-
10	Muh. Afif, S. Pd	-	L	-
11	Dra. Sadaria	-	P	-
12	Jumrati, S.Pd	-	P	-
13	Vivi Anti, S. Pd	-	P	-
14	Erwin Syahputra, M.Pd	-	L	-
15	Heriyanti, S.Pd.I	-	P	-
16	Nur Asila, S.Kom.I	-	P	-
17	Ningsi Jaya Sari,S.Pd	-	P	-
18	Enhana Tarbiatunnisa	-	P	-

(Sumber data: Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Putra Palopo)

Pasal 1 ayat 6 Undang-undang RI Nomor 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional merumuskan pengertian peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan dirinya melalui proses Pendidikan pada jalur, jenjang, jenis pendidikan tertentu.³

² Abd. Rachman Assegaf, *Filsafat Pendidikan Islam*, Edisi 1(Jakarta : Rajawali Pers, 2011).112.

³Undang-Undang RI *tentang Sistem Pendidikan Nasional* Nomor 2 Tahun 1989 Pasal 1 Ayat 6.

Adapun sarana dan prasarana yang ada di MTs Satu Atap Datok Sulaiman

Palopo dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2. Keadaan Sarana dan Prasarana MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

No	Jenis Sarana	Keadaan			Jumlah
		Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	
1	Gedung	-	-	-	-
2	R. Kelas	√	√	-	6
3	R. Kepala Sekolah	√	-	-	1
4	R. Guru	-	√	-	1
5	R. Perpustakaan	-	-	-	-
6	R. Komputer	-	-	-	-
7	LAB. Biologi	√	-	√	1
8	LAB. Fisika	√	-	√	1
9	LAB. Kimia	√	-	-	1
10	LAB. Bahasa	-	-	-	-
11	Kamar mandi/WC	√	-	-	6
12	Ruang UKS	√	-	-	1
13	Ruang Koperasi	-	-	-	-
14	Ruang Tata Usaha	√	-	-	1
15	LAP. Bulu tangkis	-	-	-	-
16	LAP. Takraw	√	-	-	1
17	LAP. Volly	-	-	-	-
18	LAP. Basket	-	-	-	-
19	LAP. Upacara	√	-	-	1
20	Ruang OSIS	-	-	-	-
21	Ruang BK	-	-	-	-
22	Ruang Ganti	√	-	-	1
23	Gudang	√	-	-	1
Mobiler/Peralatan Sekolah					
24	Meja Siswa	√	√	-	95
25	Kursi Siswa	√	√	-	170
26	Meja Guru	√	-	-	20
27	Kursi Guru	√	-	-	18
28	Meja TU/Staf	√	-	-	2
29	Kursi TU/Staf	√	-	-	2
30	Meja Kepsek	√	-	-	1
31	Kursi Kepsek	√	-	-	1
32	Papan Tulis	√	-	-	8
33	Lemari	√	-	-	5
34	Wireless	-	-	-	-
35	LCD	√	-	-	1
36	Laptop	-	-	√	1

37	Komputer	√	-	-	10
38	Sofa	-	√	-	1
39	Printer	√	-	-	2
40	Mic Wereless	√	-	-	1
Jumlah Sarpras					362

(Sumber data : Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo)

e. Keadaan Peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti pada tahun ajaran 2020, MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo memiliki 302 peserta didik. Dimana pada kelas VII terdiri dari 94 peserta didik, kelas VIII 127 orang dan kelas IX berjumlah 81 orang peserta didik.⁴

2. Hasil Analisis Data

a. Validitas Instrumen

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

Tabel 4.3. Validasi Data Angket Untuk Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Validator	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6	
	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S
Validator 1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Validator 2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Σs	4		4		4		4		4		4	
V	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	

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

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai rata-rata dari V (*Aiken's*) sebesar 0.667. Selanjutnya akan dibandingkan menggunakan interpretasi, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

⁴ Nur Asila, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, 25 September 2020.

Tabel 4.4. 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

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (*Aiken's*) dari validitas isi Kualitas Layanan Administrasi Akademik dapat dikatakan memadai (valid).

Tabel 4.5. Validasi Angket Untuk Kepuasan Peserta Didik

Validator	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6	
	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S
Validator 1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Validator 2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Σs	4		4		4		4		4		4	
V	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	

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

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai rata-rata dari V (*Aiken's*) sebesar 0.667. selanjutnya akan dibandingkan menggunakan interpretasi, dapat dilihat pada tabel 4.4 diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (*Aiken's*) dari validitas isi prestasi dari kepuasan peserta didik dapat dikatakan (valid).

b. Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas adalah data yang mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika

diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ atau lebih besar dari r tabel. Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Reliabilitas artinya dapat di percaya, jadi dapat diandalkan.⁵

Hasil pengujian reliabilitas dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6. Uji Reabilitas Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	12

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

Berdasarkan uji reliabilitas di atas diperoleh untuk angket kualitas layanan administrasi akademik memperoleh nilai dari r_{11} sebesar 0.793. Dengan demikian, berdasarkan tabel interpretasi reliabilitas, maka angket kualitas layanan administrasi akademik dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.725	10

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

Kemudian untuk tabel 4.7 uji reliabilitas, untuk angket kepuasan peserta didik memperoleh nilai r_{11} sebesar 0.725. Dengan demikian, berdasarkan tabel

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi 14 (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 221.

interpretasi reliabilitas, maka angket dari kepuasan peserta didik dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, menyajikan data dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel distribusi frekuensi. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendiskripsikan karakteristik responden berupa perhitungan mean, minimum, maximum, variance, standar deviasi, tabel distribusi frekuensi dan lain-lain.

a. Statistik Deskriptif

1) Statistik Deskriptif Variabel X (Kualitas Layanan Administrasi Akademik)

Tabel 4.8. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Akademik

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas Layanan Administrasi Akademik	30	28	68	96	82.86	6.821	46.533
Valid N (listwise)	30						

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

Hasil analisis statistik statistika yang berkaitan dengan skor variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kualitas layanan administrasi akademik yang menunjukkan skor rata-rata 82.86 dan varians sebesar 46.533 dengan standar deviasi sebesar 6.821 dari skor terendah 68 dan skor tertinggi 96. Hal ini dapat di lihat pada tabel 4.8.

Jika skor kualitas layanan administrasi akademik dikelompokkan ke dalam 4 kategorisasi maka diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentasi kualitas layanan administrasi akademik.

Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas layanan administrasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9 Perolehan Persentase Kategorisasi Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Skor	Kategorisasi	Frekuensi	Persentase(%)
82.30 – 100	Sangat Baik	12	40%
62.50 – 82.29	Baik	18	60%
43.80 – 62.49	Cukup Baik	0	0
0.00 – 43.79	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

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

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kualitas layanan administrasi akademik yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Layanan Administrasi Akademik pada MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo pada kategori sangat baik diperoleh persentase sebesar 40% dengan frekuensi sampel 12 orang. Sedangkan kualitas layanan administrasi akademik pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 60% dengan frekuensi sampel 18 orang. Sedangkan pada kategori cukup baik dan tidak baik untuk kualitas layanan administrasi akademik tidak diperoleh persentase serta frekuensi sampel.

Berdasarkan tabel 4.8 dan 4.9 tersebut diperoleh hasil kualitas layanan administrasi akademik pada MTs Satu Atap Datok Sulaiman termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi 18 dan persentase sebesar 60%. Adapun skor rata-rata yaitu 82.86. tingginya hasil persentase kualitas layanan administrasi akademik dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

2) Statistik Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik)

Tabel 4.10. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Peserta Didik

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepuasan Peserta Didik	30	22	73	95	81.83	6.549	42.902
Valid N (Listwise)	30						

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

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kepuasan peserta didik (Y) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kepuasan peserta didik yang menunjukkan skor rata-rata yaitu 81.83 dan varians sebesar 42.90 dengan standar deviasi sebesar 6.549 dari skor terendah 73 dan skor tertinggi 95. Hal ini dapat di lihat pada tabel 4.10.

Jika skor kualitas layanan administrasi akademik dikelompokkan ke dalam 4 kategorisasi maka diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentasi kepuasan peserta didik. Adapun tabel distri busi frekuensi dan persentase kepuasan peserta didik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Perolehan Persentase Kategorisasi Kepuasan Peserta Didik

Skor	Kategorisasi	Frekuensi	Persentase(%)
82.30 – 100	Sangat Baik	11	37%
62.50 – 82.29	Baik	19	63%
43.80 – 62.49	Cukup Baik	0	0
0.00 – 43.79	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

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

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kepuasan peserta didik yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kepuasan Peserta Didik pada MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 63% dengan frekuensi sampel 19 orang.

4. Hasil Analisis Statistik Inferensial

a. Analisis Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.35100302
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.718
Asymp. Sig. (2-tailed)		.681

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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

Dari hasil normalitas data yang dilakukan dengan menggunakan *One Sample-Kolmogrove-Smirnov Test* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,681. Jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas ($0.681 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa data diuji distribusi normal.

2) Uji Linearitas

Adapun hasil uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			1117.917	14	79.851	9.487	.000
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Layanan Administrasi Akademik	Between Groups	Linearity	918.519	1	918.519	109.131	.000
		Deviation from Linearity	199.397	13	15.338	1.822	.133
	Within Groups		126.250	15	8.417		
	Total		1244.167	29			

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

Dari hasil data yang dilakukan dengan menggunakan diperoleh *deviation from Linearity Sig.* Sebesar 0,133. Jika dibandingkan dengan nilai probabilitas

0,05, nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas ($0,133 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas layanan administrasi akademik (X) dengan Variabel Kepuasan peserta didik (Y).

3) Uji Regresi Sederhana

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.467	7.718		1.745	.092
Kualitas Layanan Administrasi Akademik	.825	.093	.859	8.887	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik
Sumber data : Hasil olah data *spss vers.20*, Tahun 2020

Jika melihat Output dari analisis sederhana maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 13.467 + 0.825X$$

- a) Konstanta sebesar positif 13.467 jika kualitas layanan administrasi akademik (X) nilainya 0 maka kepuasan peserta didik (Y) nilainya positif sebesar 13.467.
- b) Koefisien regresi variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) sebesar positif 0.825 jika kualitas layanan administrasi akademik (X) mengalami

kenaikan 1, maka kepuasan peserta didik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,825 koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan peserta didik.

4) Uji Hipotesis

a) Uji t

Tabel.4.15 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.467	7.718		1.745	.092
	Kualitas Layanan Administrasi Akademik	.825	.093	.859	8.887	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik
Sumber: Olah data menggunakan SPSS ver20 tahun 2020

Dari hasil uji-t pada tabel diatas jika dilihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikan $0.000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan h_1 diterima, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari *output coefficients* didapatkan T_{hitung} sebesar 8.887 dan T_{tabel} sebesar 1.701 atau $8.887 > 1.701$ dan nilai signifikan kualitas layanan administrasi akademik $0.000 < 0.05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

b) Koefisien Determinasi (Uji-R²)**Tabel 4.16** Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.729	3.41032

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi Akademik

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Olah data menggunakan *SPSS ver20* tahun 2020

Berdasarkan *output* tersebut diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,738. Nilai tersebut berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R besar yaitu $0,859 \times 0,859 = 0,738$ hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah 73,8% dan sisanya 26,2 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

1. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Menurut Tjiptono, kualitas merupakan kombinasi dari sifat dan karakteristik, sehingga sejauh mana keluhan dapat terpenuhi oleh kebutuhan pelanggan atau menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu dapat memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller, *quality is the totality of futures and characteristics of a product or services that bear on its ability to satisfy statet or implies needs* (kualitas adalah masa depan dan karakteristik

produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi atau memberikan kebutuhan).⁶

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis atau karakter dari sebuah produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi harapan.

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. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.⁷

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan oleh lembaga atau perusahaan yang sesuai dengan standar yang ada dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan senang dan juga merupakan kegiatan menyenangkan pelanggan, memenuhi serta memudahkan keinginan serta harapan pelanggan dalam hal ini peserta didik.

⁶Maya 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>

⁷Donni Jonni Prinsa. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1. (Bandung: Alfabeta,2017).53

Geotsch dan Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁸

Kualitas layanan administrasi akademik memiliki 5 indikator, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan yang terakhir yaitu empati (*empathy*). Dari 5 indikator tersebut, terdiri dari 19 butir instrumen dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Kemudian penulis melakukan uji coba terhadap instrumen tersebut. Dari hasil uji coba yang dilakukan, terdapat 12 butir soal yang dinyatakan valid. Dengan demikian, butir instrumen variabel kualitas layanan administrasi akademik yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 12 butir. Uji validitas menunjukkan bahwa instrumen untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik sebesar 0.667 dan hasil uji coba reliabilitas variabel menunjukkan hasil sebesar 0.793, semua butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Berdasarkan penyebaran kuesioner ke 30 responden, dapat diketahui bahwa Kualitas Layanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datuk Sulaiman Palopo, termasuk dalam kategorisasi Baik dengan frekuensi sampel 18 orang dan persentase sebesar 60% dengan skor rata-rata sebesar 82.86 dan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dari penelitian ini, ada beberapa penelitian yang sejalan dan mendukung penelitian ini, yaitu penelitian dari Ali

⁸Donni Jonni Prinsa. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1.(Bandung:Alfabeta,2017).71

Abdulsalam Kammur dengan judul penelitian “Kualitas Layanan Pendidikan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Empiris pada Mahasiswa Alrifag Orivate University Libya”, yang menunjukkan pengaruh yang cukup tinggi sebesar 52,9%.⁹ Begitupun dengan penelitian Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Admiistrasi Bisnis Telkom University”, menunjukkan pengaruh sebesar 51,4%.¹⁰

2. Kepuasan Peserta Didik

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah 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.¹¹

Sejalan dengan pendapat diatas, Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak

⁹Ali Abdulssalam Kammur, “Global Journal of Commerce & Management Perspective,” *The Quality Of Educational Service And Its Effect On Students Satisfaction An Empirical Study On Students Of Alrifag Private University In Libya* 6, No.1, (Januari-Februari,2017): 6. <http://gifre.org>

¹⁰ Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida “Jurnal AdBispreneur” *The Influence of the Academic Service Quality Toward Student Satisfaction* 2, no.2 (Agustus,2017):126. <http://ipi.portalgaruda.org>

¹¹ Donni Jonni Prinsa. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1. (Bandung: Alfabeta, 2017).92.

terpenuhinya harapan.¹² Jadi, kepuasan peserta didik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu hasil yang dirasakan oleh peserta didik di sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Ada 4 indikator dalam kepuasan peserta didik yaitu prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan. Dari 4 indikator tersebut, terdiri dari 15 butir instrumen dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Kemudian penulis melakukan uji coba terhadap instrumen tersebut. Dari hasil uji coba yang dilakukan, terdapat 10 butir soal yang dinyatakan valid. Dengan demikian, butir instrumen variabel kepuasan peserta didik yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 butir. Uji validitas menunjukkan bahwa instrumen untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik sebesar 0.667 dan hasil uji coba reliabilitas variabel menunjukkan hasil sebesar 0.725, semua butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Berdasarkan penyebaran kuesioner ke 30 responden, dapat diketahui bahwa Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datuk Sulaiman Palopo, termasuk dalam kategorisasi Baik dengan frekuensi sampel 19 orang dan persentase sebesar 63% dengan skor rata-rata sebesar 81.83 dan sisanya 37% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dari penelitian ini, ada beberapa penelitian yang sejalan dan mendukung penelitian ini, yaitu penelitian dari Naser Ibrahim Saif MD dengan judul penelitian “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Lapangan untuk Kesehatan Mahasiswa Administrasi

¹²Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi, 2006), 65.

Layanan di Yordania”, yang menunjukkan pengaruh sebesar 46%.¹³ Begitupun penelitian M. Hasbi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di Mts Negeri 1 Model Palembang”, yang memiliki pengaruh sebesar 24%.¹⁴

3. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta Didik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) secara simultan sebesar 73,8%, sedangkan sisanya 26,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat ditemukan suatu hipotesis yaitu layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. Layanan administrasi akademik sangatlah penting untuk menunjang kebutuhan peserta didik. Selain itu dengan adanya fasilitas yang memadai maka peserta didik secara efektif dan efisien dapat belajar dengan baik dan hasilnya memuaskan.

IAIN PALOPO

¹³ Naser Ibrahim Saif MB, “International Journal of Humanities and Social Science” *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students* 4, No.8. (Juni 2014):172. <http://www.ijhssnet.com>

¹⁴ M. Hasbi, “Jurnal Manajemen Pendidikan Islam” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang* 3, No. 1. (Mei 2018) :87. <http://www.researchgate.net>

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

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

1. Kualitas layanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 18 orang dan persentase sebesar 60% dengan skor rata-rata yaitu 82,86. Hal ini berarti bahwa staf/pegawai disekolah menunjukkan kualitas layanannya dengan baik yang diperoleh dari hasil jawaban responden terhadap angket yang diberikan meliputi indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

2. Kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 19 orang dan persentase sebesar 63% dengan skor rata-rata yaitu 81,83. Hal ini berarti bahwa kepuasan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sudah baik, walaupun masih ada beberapa faktor yang mengakibatkan peserta didik belum puas dengan layanan yang diberikan, ini merupakan tanggung jawab pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik.

3. Dari uji hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,738 atau sama dengan 73,8% dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $8.887 > 1.701$. Terdapat pula nilai signifikan $0,000 < 0,05$ (maka H_0 ditolak dan H_1 diterima), dari hasil tersebut mengartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi

akademik terhadap kepuasan peserta didik secara simultan sebesar 73,8% dan sisa dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

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

1. Kualitas layanan administrasi akademik MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, seharusnya memperlakukan peserta didik dengan senang hati karena untuk mengukur kualitas layanan administrasi akademik secara baik atau tidak adalah dengan melihat kepuasan peserta didik dalam mengurus administrasi tersebut.
2. Untuk mendapatkan kepuasan dari peserta didik, maka yang perlu diperhatikan adalah dengan memperbaiki pelayanan yang ada, agar peserta didik merasa puas karena kebutuhan yang diinginkan dapat terpenuhi.
3. Dengan adanya penelitian ini memberikan manfaat dan pengalaman yang besar bagi peneliti dan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna maka saran dan kritik dari pihak pembaca sangat dibutuhkan.

IAIN PALOPO

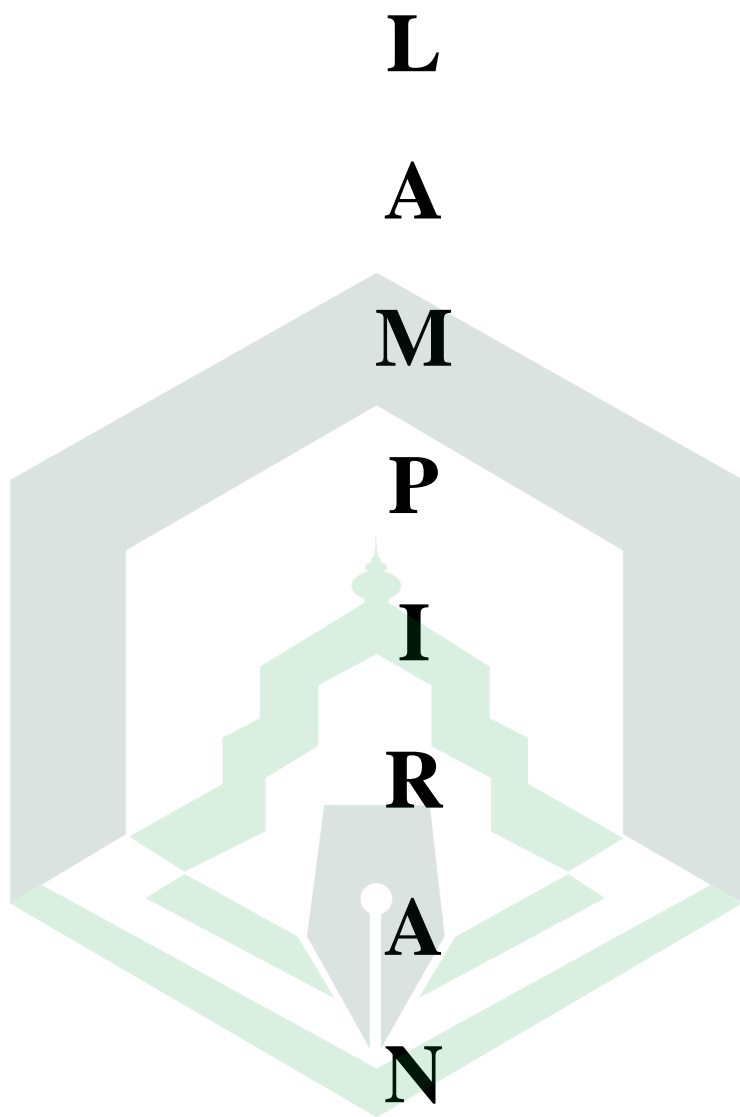
DAFTAR PUSTAKA

- 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/ Bairut-Libanon 1981 M
- Abu Isa Muhammad bin Isa bin Saurah, *Sunan Tirmidzi*, Kitab : Ilmu/ Juz. 4/ Hal. 305/ No. 2679, Penerbit Darul Fikri/ Bairut-Libanon/ 1994 M
- Ali Abdulssalam Kammur, "Global Journal of Commerce & Management Perspective," *The Quality Of Educational Service And Its Effect On Students Satisfaction An Empirical Study On Students Of Alrifaaq Private University In Libya* 6, No.1, (Januari-Februari,2017): 6. <http://gifre.org>
- Ana Uka Beder, "Journal of Educational and Instructional Studies in the World" *Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education On University Department of Educational Sciences Tirana*, 4, No.2 (Agustus 2014) : 6. <http://www.wjeis.org>
- Arikunto, Suharmi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi 1. Jakarta:Rineka Cipta,1998.
- Assegaf, Abd.Rachman. *Filsafat Pendidikan Islam*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Pers,2011.
- Azwar, Syaifuddin. *Realibilitas dan Validator*. Edisi 4. Yogyakarta:Pustaka Belajar,2012.
- Budi Santoso Purbaya dan Ashari. *Analisis Statistika dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta:CV Andi,2007.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*. Edisi 6. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Jakarta:Balai Pustaka, 1994.
- Helmawati. *Pendidikan Keluarga: Teoritis dan Praktis*. Edisi 1. Bandung:Remaja Rosdakarya,2014.
- Irwan D, Hadi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi 7. Jakarta:PT Gramedia,2006.
- Jonni Priasna, Donni. *Manajemen Pelayanan Prima*. Cet.I. Bandung: Alfabeta, 2007.

- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*. Jakarta: Percetakan Al-Quran (UPQ), 2018.
- 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>
- M. Hasbi, “Jurnal Manajemen Pendidikan Islam” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang* 3, No. 1. (Mei 2018) :87. <http://www.researchgate.net>
- Naser Ibrahim Saif MB, “International Journal of Humanities and Social Science” *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students* 4, No.8. (Juni 2014):172. <http://www.ijhssnet.com>
- Nur Asila. Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, 25 September 2020.
- Parasuraman, Valarie A. and Leonardo L. Berry, “Journal of Retailing SERVQUAL,” *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* 89, No.1, (Spring 1988):15, <http://www.slideshare.net>
- Purwanto, M. Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Edisi 24. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2008.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No.20 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 1.
- Riduwan. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Edisi 3. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Edisi 1. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Suhardan, Dadang. *Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*. Edisi 3. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Surahmat, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik*. Edisi 3. Bandung: Tarsito, 1990.

- Subana M. dan Sudrajat. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Edisi 2. Bandung:Pustaka Setia,2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Edisi 12. Bandung:Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Edisi 10. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 4. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sunarto, Riduwan. *Pengantar Statistika untuk Pendidikan Sosial,Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Edisi 3. Bandung:Alfabeta,2010.
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga,2009.
- Tjiptono,Fandy. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: CV Andi, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Servicel*. Edisi 3. Yogyakarta:CV Andi,2008.
- Tjiptono,Fandy. *Manajemen Pemasaran dan Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta : BPEE, 2001.
- Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida, “Jurnal AdBispreneur” *The Influence Of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction (Study on Student of Business Administration of Telkom University)* 2, No.2 (Agustus 2017):126. <https://ipi.portalgaruda.org>

IAIN PALOPO



IAIN PALOPO

Lampiran 1

Angket Penelitian

(Kualitas Layanan Administrasi Akademik)

Identitas Responden

1. Nama :
2. No Responden : (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Tempal 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 akademik 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) di beri nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Fasilitas sistem informasi layanan administrasi akademik online memudahkan peserta didik mendapatkan informasi akademik yang dibutuhkan				
2	Staf TU di MTS SA Datuk Sulaiman Palopo tidak pernah melakukan kesalahan dalam menginput data-data peserta didik				
3	Staf TU tidak berpenampilan rapi, kurang ramah dan kurang antusias saat melayani peserta didik				

4	Peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan internet seperti komputer dan server yang ada di MTs SA Datuk Sulaiman Palopo belum memadai				
5	Staf TU cepat dan tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi akademik				
6	Staf TU memberikan data yang dibutuhkan secara akurat dan terpercaya				
7	Fasilitas komputer pendukung sistem layanan administrasi akademik online yang ada di MTs SA Datuk Sulaiman Palopo sudah usang dan sering rusak				
8	Staf TU di MTS SA Datuk Sulaiman Palopo menjaga kerahasiaan data dan tidak menginformasikan kepada public kecuali atas izin pimpinan yang berwenang.				
9	Staf TU menunjukkan sikap dan perilaku kurang santun dalam melayani peserta didik				
10	Staf TU senantiasa menjalin hubungan yang baik didalam maupun di luar sekolah				
11	Staf TU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik tanpa menunda karena urusan pribadi				
12	Staf TU siap menjawab pertanyaan dan menginformasikan segala hal sesuai kebutuhan peserta didik				
13	Staf TU memberikan pelayanan administrasi akademik kurang memuaskan peserta didik				
14	Staf TU memberikan pelayanan dengan penuh perhatian yang tulus terhadap keluhan dan permasalahan peserta didik				
15	Staf TU memberikan informasi dengan tepat sesuai kebutuhan peserta didik				
16	Staf TU tidak menunda pelayanan administrasi akademik karena alasan pribadi				
17	Staf TU memiliki wawasan luas dan sangat menguasai bidang tugasnya				
18	Staf TU menyampaikan informasi layanan administrasi akademik sangat jelas kepada				

	peserta didik dengan menggunakan berbagai media				
19	Staf TU memberikan informasi yang berubah-ubah				



IAIN PALOPO

Angket Penelitian

(Kepuasan Peserta Didik)

Identitas Responden

1. Nama :
2. No Responden : (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. 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 kepuasan peserta didik 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	Staf TU kurang memberikan arahan tentang cara proses administrasi kepada peserta didik				
2	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh staf TU sesuai dengan antrian				
3	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi				
4	Tersedianya <i>air conditioner</i> yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi				
5	Staf TU menyediakan peralatan keamanan seperti CCTV yang memadai ruang administrasi				
6	Saya kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari staf				
7	Saya mendapatkan pelayanan yang kurang				

	berkualitas dari staf TU				
8	Staf TU selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik				
9	Staf TU dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik				
10	Staf TU selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi				
11	Staf TU dalam melakukan pelayanan administrasi kurang bersikap ramah terhadap semua peserta didik				
12	Staf TU kurang bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang				
13	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang				
14	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari				
15	Staf TU kurang menanyakan apa keperluan peserta didik				

IAIN PALOPO

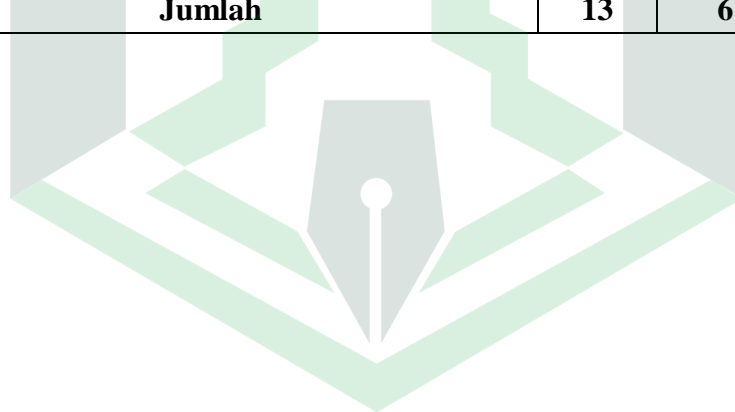
Lampiran 2

Kisi kisi angket

(Kualitas Layanan Administrasi Akademik)

No	Indikator	Sub Indikator	Butir		Jumlah
			Positif	Negatif	
1	<i>Trangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan Fasilitas		7	4
		2. Penampilan petugas dalam melayani		3	
		3. Peralatan		4	
		4. Sarana Kumunikasi	1		
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Ketepatan	15		6
		2. Kepercayaan	8		
		3. Ketelitian dalam memberikan pelayanan	2		
		4. Memberikan pelayanan dengan segera	16		
		5. Memberikan pelayanan secara akurat	6		
		6. Memberikan pelayanan yang memuaskan		13	
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan	5		3
		2. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	11		
		3. Menyampaikan informasi secara jelas	18		

4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Mempunyai pengetahuan yang luas	17		3
		2. Mempunyai kesopan santunan		9	
		3. Mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pelayanan yang dimiliki		19	
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Memberikan perhatian yang tulus	14		3
		2. Menjalin relasi yang baik	10		
		3. Berkomunikasi dengan baik	12		
Jumlah			13	6	19



IAIN PALOPO

Kisi-kisi angket
(Kepuasan Peserta Didik)

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

IAIN PALOPO

Lampiran 3. Angket Hasil Responden

INSTRUMEN PENELITIAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Identitas Responden

1. Nama : Mia Pamadhoni
2. No Responden : 12 (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Tempat dan tanggal lahir : ~~X~~ Palopo, 21-10-2006

Petunjuk Pengisian:

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

Instrumen kualitas layanan administrasi akademik 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) di beri nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Fasilitas sistem informasi layanan administrasi akademik online memudahkan peserta didik mendapatkan informasi akademik yang dibutuhkan	✓			
2	Staf TU di MTS SA Datuk Sulaiman Palopo tidak pernah melakukan kesalahan dalam menginput data-data peserta didik	✓			
3	Staf TU tidak berpenampilan rapi, kurang ramah dan kurang antusias saat melayani peserta didik			✓	
4	Peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan internet seperti komputer dan server yang ada di MTs SA Datuk Sulaiman Palopo belum memadai				✓
5	Staf TU cepat dan tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi akademik	✓			
6	Staf TU memberikan data yang dibutuhkan secara akurat dan terpercaya			✓	
7	Fasilitas komputer pendukung sistem layanan administrasi akademik online yang ada di MTs SA		✓		

	Datuk Sulaiman Palopo sudah usang dan sering rusak				
8	Staf TU di MTS SA Datuk Sulaiman Palopo menjaga kerahasiaan data dan tidak menginformasikan kepada public kecuali atas izin pimpinan yang berwenang.		✓		
9	Staf TU menunjukkan sikap dan perilaku kurang santun dalam melayani peserta didik			✓	
10	Staf TU senantiasa menjalin hubungan yang baik didalam maupun di luar sekolah	✓			
11	Staf TU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik tanpa menunda karena urusan pribadi			✓	
12	Staf TU siap menjawab pertanyaan dan menginformasikan segala hal sesuai kebutuhan peserta didik		✓		
13	Staf TU memberikan pelayanan administrasi akademik kurang memuaskan peserta didik			✓	
14	Staf TU memberikan pelayanan dengan penuh perhatian yang tulus terhadap keluhan dan permasalahan peserta didik	✓			
15	Staf TU memberikan informasi dengan tepat sesuai kebutuhan peserta didik	✓			
16	Staf TU tidak menunda pelayanan administrasi akademik karena alasan pribadi			✓	
17	Staf TU memiliki wawasan luas dan sangat menguasai bidang tugasnya		✓		
18	Staf TU menyampaikan informasi layanan administrasi akademik sangat jelas kepada peserta didik dengan menggunakan berbagai media			✓	
19	Staf TU memberikan informasi yang berubah-ubah				✓

IAIN PALOPO

INSTRUMEN PENELITIAN KEPUASAN PESERTA DIDIK

Identitas Responden

1. Nama : *Nia Ramadhoni*
2. No Responden : *12* (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Tempat dan tanggal lahir : *Pacopo, 21-10-2006*

Petunjuk Pengisian:

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

Instrumen kepuasan peserta didik 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	Staf TU kurang memberikan arahan tentang cara proses administrasi kepada peserta didik			✓	
2	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh staf TU sesuai dengan antrian		✓		
3	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	✓			
4	Tersedianya <i>air conditioner</i> yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi	✓			
5	Staf TU menyediakan peralatan keamanan seperti CCTV yang memadai ruang administrasi	✓			
6	Saya kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari staf		✓		
7	Saya mendapatkan pelayanan yang kurang berkualitas dari staf TU			✓	
8	Staf TU selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik			✓	

9	Staf TU dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik			✓	
10	Staf TU selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi			✓	
11	Staf TU dalam melakukan pelayanan administrasi kurang bersikap ramah terhadap semua peserta didik				✓
12	Staf TU kurang bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang			✓	
13	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang			✓	
14	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari	✓			
15	Staf TU kurang menanyakan apa keperluan peserta didik		✓		



IAIN PALOPO

INSTRUMEN PENELITIAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Identitas Responden

1. Nama : Muh. Naufal Ramadhan
2. No Responden : 20 (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Tempal dan tanggal lahir : Palopo / 09 / 10 / 2007

Petunjuk Pengisian:

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

Instrumen kualitas layanan administrasi akademik 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) di beri nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 2, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Fasilitas sistem informasi layanan administrasi akademik online memudahkan peserta didik mendapatkan informasi akademik yang dibutuhkan			✓	
2	Staf TU di MTS SA Datuk Sulaiman Palopo tidak pernah melakukan kesalahan dalam menginput data-data peserta didik		✓		
3	Staf TU tidak berpenampilan rapi, kurang ramah dan kurang antusias saat melayani peserta didik				✓
4	Peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan internet seperti komputer dan server yang ada di MTs SA Datuk Sulaiman Palopo belum memadai				✓
5	Staf TU cepat dan tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi akademik		✓		
6	Staf TU memberikan data yang dibutuhkan secara akurat dan terpercaya		✓		
7	Fasilitas komputer pendukung sistem layanan administrasi akademik online yang ada di MTs SA				✓

	Datuk Sulaiman Palopo sudah usang dan sering rusak				
8	Staf TU di MTS SA Datuk Sulaiman Palopo menjaga kerahasiaan data dan tidak menginformasikan kepada public kecuali atas izin pimpinan yang berwenang.			✓	
9	Staf TU menunjukkan sikap dan perilaku kurang santun dalam melayani peserta didik			✓	
10	Staf TU senantiasa menjalin hubungan yang baik didalam maupun di luar sekolah	✓			
11	Staf TU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik tanpa menunda karena urusan pribadi		✓		
12	Staf TU siap menjawab pertanyaan dan menginformasikan segala hal sesuai kebutuhan peserta didik	✓			
13	Staf TU memberikan pelayanan administrasi akademik kurang memuaskan peserta didik			✓	
14	Staf TU memberikan pelayanan dengan penuh perhatian yang tulus terhadap keluhan dan permasalahan peserta didik		✓		
15	Staf TU memberikan informasi dengan tepat sesuai kebutuhan peserta didik		✓		
16	Staf TU tidak menunda pelayanan administrasi akademik karena alasan pribadi		✓		
17	Staf TU memiliki wawasan luas dan sangat menguasai bidang tugasnya	✓			
18	Staf TU menyampaikan informasi layanan administrasi akademik sangat jelas kepada peserta didik dengan menggunakan berbagai media		✓		
19	Staf TU memberikan informasi yang berubah-ubah			✓	



IAIN PALOPO

INSTRUMEN PENELITIAN KEPUASAN PESERTA DIDIK

Identitas Responden

1. Nama : Muh. Naufal Ramadhan
2. No Responden : 20 (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Tempat dan tanggal lahir : Palopo. 09/10/2007

Petunjuk Pengisian:

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

Instrumen kepuasan peserta didik 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	Staf TU kurang memberikan arahan tentang cara proses administrasi kepada peserta didik		✓		
2	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh staf TU sesuai dengan antrian		✓		
3	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	✓			
4	Tersedianya <i>air conditioner</i> yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi		✓		
5	Staf TU menyediakan peralatan keamanan seperti CCTV yang memadai ruang administrasi		✓		
6	Saya kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari staf			✓	
7	Saya mendapatkan pelayanan yang kurang berkualitas dari staf TU				✓
8	Staf TU selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik	✓			

9	Staf TU dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik			✓	
10	Staf TU selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi			✓	
11	Staf TU dalam melakukan pelayanan administrasi kurang bersikap ramah terhadap semua peserta didik				✓
12	Staf TU kurang bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang			✓	
13	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang		✓		
14	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari		✓		
15	Staf TU kurang menanyakan apa keperluan peserta didik			✓	



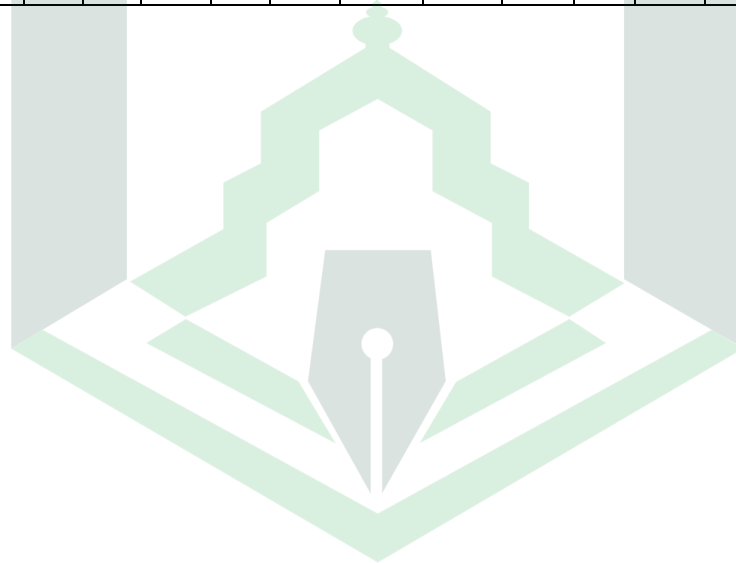
IAIN PALOPO

Type text here

Lampiran 4. Hasil Penelitian Angket Kualitas Layanan Administrasi Akademik

No	No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Jumlah	Skala 100
		+	+	-	-	+	+	-	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+		
1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	69	91
2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	67	88
3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	62	82
4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	63	83
5	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	59	78
6	6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	63	83
7	7	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	59	78
8	8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	73	96
9	9	3	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	56	74
10	10	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	72	95
11	11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	69	91
12	12	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	61	80
13	13	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	61	80
14	14	4	2	3	4	4	3	4	1	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	61	80
15	15	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	65	86
16	16	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	59	78
17	17	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	62	82
18	18	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	60	79
19	19	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	61	80
20	20	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	60	79
21	21	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	65	86

22	22	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	62	82
23	23	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	62	82
24	24	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	67	88
25	25	3	4	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	58	76
26	26	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	59	78
27	27	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	70	92
28	28	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	57	75
29	29	2	4	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	52	68
30	30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	73	96



IAIN PALOPO

Lampiran 5. Hasil Penelitian Angket Kepuasan Peserta Didik

No	No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah	Skala 100
		-	+	+	+	+	-	-	+	-	+	-	-	+	+	-		
1	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	53	88
2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	51	85
3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	2	50	83
4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	4	3	3	3	2	48	80
5	5	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	51	85
6	6	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	51	85
7	7	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	44	73
8	8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	95
9	9	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	48	80
10	10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56	93
11	11	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	52	87
12	12	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	2	45	75
13	13	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	45	75
14	14	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	46	77
15	15	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	49	82
16	16	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	2	3	3	2	45	75
17	17	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	49	82
18	18	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	2	46	77
19	19	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	4	3	3	47	78
20	20	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	47	78

21	21	3	3	3	3	4	1	3	2	4	3	2	4	4	4	4	47	78
22	22	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	48	80
23	23	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	48	80
24	24	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	53	88
25	25	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	47	78
26	26	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	48	80
27	27	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57	95
28	28	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	44	73
29	29	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	45	75
30	30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57	95



IAIN PALOPO

Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil Validitas Data Angket Untuk Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Validator	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6	
	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S
Validator 1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Validator 2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Σs	4		4		4		4		4		4	
V	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	

Hasil Validitas Data Angket Untuk Kepuasan Peserta Didik

Validator	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6	
	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S
Validator 1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Validator 2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Σs	4		4		4		4		4		4	
V	0.67		0.67		0.67		0.67		0.67		0.67	

Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	12

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	10

Lampiran 7. Uji Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Normalitas Data

Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Range	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas Layanan Administrasi Akademik	30	28	68	96	82.86	6.821	46.533
Kepuasan Peserta Didik	30	22	73	95	81.83	6.549	42.902
Valid N (listwise)	30						

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	30
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	0E-7
Std. Deviation	3.35100302
Most Extreme Differences	
Absolute	.131
Positive	.131
Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z	.718
Asymp. Sig. (2-tailed)	.681

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran8. Uji Linearitas dan Uji Analisis Regresi Sederhana

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			1117.917	14	79.851	9.487	.000
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Layanan Administrasi Akademik	Between Groups	Linearity	918.519	1	918.519	109.131	.000
		Deviation from Linearity	199.397	13	15.338	1.822	.133
		Within Groups	126.250	15	8.417		
Total			1244.167	29			

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.467	7.718		1.745	.092
	Kualitas Layanan Administrasi Akademik	.825	.093	.859	8.887	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Lampiran 9. Hipotesis

Hasil Uji t/ Uji Signifikan Individual

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.467	7.718		1.745	.092
	Kualitas Layanan Administrasi Akademik	.825	.093	.859	8.887	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.729	3.41032

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi Akademik

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik



1 2 0 2 0 1 9 0 0 9 0 8 0 0

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 23692

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 800/IP/DPMTSP/IX/2020

DASAR HUKUM :

- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
- Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
- Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
- Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian 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	: NURSANTI RAMADHANI
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Balandai Kota Palopo
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 16.0206.0030

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MTS DATUK SULAIMAN PALOPO

Lokasi Penelitian	: MTs SATU ATAP DATUK SULAIMAN KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 22 September 2020 s.d. 21 Desember 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

- Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
- Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
- Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
- Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
- Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 23 September 2020
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
Pangkat: Penata
NIP : 19780805 201001 1 014

Tembusan :

- Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
- Walikota Palopo
- Dandim 1403 SWQ
- Kepolres Palopo
- Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
- Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
- Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
YAYASAN PESANTREN MODERN DATOK SULAIMAN PALOPO
MADRASAH TSANAWIYAH SATU ATAP DATOK SULAIMAN PALOPO
Jl. Dr. Ratulangi No. 16 (Komp. PMDS Putra) Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo Sulsel Telp. 0471-21476



SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI
NOMOR: B. 129 /A-PST_DS/PIp/MTs/XI/ 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sudarwin, S.Kom.I
NIP. : -
Jabatan : Kepala Sekolah
Alamat : Jl. DR. Ratulangi No. 16 Komp. PMDS Putra Palopo

Menerangkan bahwa :

Nama : **Nursanti Ramadhani**
NIM : 16 0206 0030
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan : Tarbiyah

Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan penelitian sehubungan dengan judul Skripsi:”**Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Pesantren Datok Sulaiman**”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 27 November 2020

Kepala MTs-SA Datok Sulaiman Palopo

IAIN PALOPO



Sudarwin, S.Kom.I
NIP.:

Lampiran 12

Dokumentasi di MTs SA Datok Sulaiman Palopo



RIWAYAT HIDUP



Nursanti Ramadhani, lahir di Timampu pada tanggal 20 Oktober 1997. Penulis merupakan anak ke Sembilan dari sepuluh bersaudara dari pasangan Harifin dan Hamsiah. Saat ini, Penulis bertempat tinggal di Jl.Agatis Kec.Bara Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis selesai pada tahun 2010 di SDN 268 Towuti. Di tahun yang sama menempuh pendidikan di MTsN 1 Towuti hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Towuti. Pada saat menempuh pendidikan di SMA, Penulis sangat aktif di berbagai kegiatan ekstrakurikuler diantaranya OSIS, Pramuka dan sempat dipercaya sebagai wakil ketua PMR angkatan pertama di SMAN 1 Towuti. Setelah lulus di tahun 2016, Penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang digemarinya, yakni Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: nursantiramadhanidani@gmail.com

IAIN PALOPO