

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA
DIDIK DI SMK NEGERI 3 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 (IAIN) Palopo*



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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA
DIDIK DI SMK NEGERI 3 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 (IAIN) Palopo*



**Muhammad Hajarul Aswad A, S.Pd., M.Si.
Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.**

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvia Dita
NIM : 17 0206 0005
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun 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 ditunjuk sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana dikemudian 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, 9 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Alvia Dita

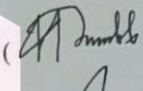
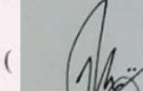
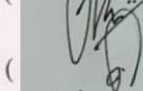
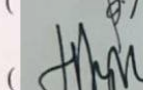
NIM. 17 0206 0005

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 3 Palopo*" yang ditulis oleh Alvia Dita mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang di Munaqasyahkan pada hari Rabu, 9 Februari 2022 bertepatan dengan 8 Rajab 1443 H dan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, Februari 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------------|---------------|---|
| 1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. H. Muhazzab Said, M.Si. | Penguji I | () |
| 3. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. | Penguji II | () |
| 4. Muh. Hajarul Aswad A, S.Pd., M.Si. | Pembimbing I | () |
| 5. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | () |

Mengetahui :

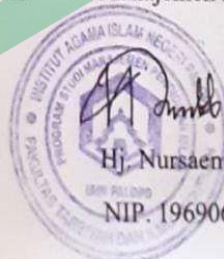
a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nurdin K, M.Pd.

NIP. 19681231 199903 1 014



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

NIP. 19690615 200604 2 004

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ، عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى
أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan Rahmat dan Hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 3 Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahib, 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. Muhammad Hajarul Aswad A., M.Si. dan Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
4. Dr. H. Muhazzab Said, M.Si. dan Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. selaku sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo beserta staf yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. H. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala unit perpustakaan serta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini
8. Ridwan, ST., M.Si. selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Palopo, beserta guru-guru dan staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
9. Siswa-siswi SMK Negeri 3 Palopo, yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.

10. Kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Rusdin dan Ibunda Rahmawati, 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-saudaraku yang selama ini mendoakan dan membantuku baik secara materi maupun non materi. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam Surga-Nya kelak.
11. Kepada teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas A), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Palopo, 09 Desember 2021



Alvia Dita

NIM. 17 0206 0005

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara lain.

Misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
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	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah

ط	Ta	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
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

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 Vokal	Nama	Latin	Keterangan
أ	fathah	A	$\bar{A}$
إ	Kasrah	I	$\bar{i}$
أ	ḍammah	U	$\bar{U}$

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	fathah dan yā'	Ai	a dan i
اُوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh: كَيْفَ : *Kaifa*

هَوْلَ : *Haula*

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. : *Subhanahu Wa Ta'ala*

saw. : *Shallallahu '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. .../..... : QS. Al-Baqarah/2:267 atau QS. An-Nisaa'/4:58

HR : Hadits Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR AYAT.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
B. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik.....	13
2. Tingkat Kepuasan Peserta Didik.....	21
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas	35
H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik.....	51
2. Tingkat Kepuasan Peserta Didik.....	58
3. Pengaruh Positif dan Signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik....	62
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Al-Baqarah/2:267	16
Kutipan Ayat 2 QS. An-Nisaa'/4:58	22



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	32
Tabel 3.3 Validator Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.4 Interpretasi Validitas	37
Tabe 3.5 Validasi Data Angket Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik	38
Tabel 3.6 Validasi Data Angket Tingkat Kepuasan Peserta Didik	38
Tabel 3.7 Interpretasi Reliabilitas	39
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik	39
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Peserta Didik	40
Tabel 3.10 Kategorisasi Data Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Tingkat Kepuasan Peserta Didik	42
Tabel 4.1 Keadaan Sarana dan Prasarana	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik	51
Tabel 4.3 Perolehan Frekuensi dan Persentase Kategorisasi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik.....	52
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan	53
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap	54
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan	55
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Indikator Empati.....	56
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Indikator Bukti Fisik.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Peserta Didik.....	58
Tabel 4.10 Perolehan Frekuensi Persentase Kategorisasi Tingkat Kepuasan Peserta Didik	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	61
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Sederhana dan Hasil Uji-T	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 2.2 Lokasi Penelitian.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Guru dan Pegawai SMK Negeri 3 Palopo

Lampiran 2 Distribusi Nilai T Tabel

Lampiran 3 Angket Penelitian

Lampiran 4 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Riwayat Hidup



ABSTRAK

Alvia Dita, 2022 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 3 Palopo”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo, dibimbing oleh Muhammad Hajarul Aswad A., dan Tasdin Tahrir.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 3 Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo; Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo; Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-deskriptif. Sampel yang digunakan sebesar 30 peserta didik yang diambil dengan metode *probability sampling* dari populasi 126 peserta didik. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan *SPSS vers. 22 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian secara analisis bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan persentase 57%. Sedangkan tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan persentase 53%. Selain itu, diperoleh $T_{hitung} 4.569 > T_{tabel} 1.701$ sehingga dapat disimpulkan X berpengaruh terhadap Y dengan R^2 (R square) sebesar 0,427 atau 42,7% pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo sedangkan sisanya 57,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Peserta Didik

ABSTRACT

Alvia Dita 2022 *“The Influence of Quality of Academic Administration Services on the Level of Students Satisfaction in State Vocational High School 3 Palopo”*. Thesis of Islamic Education Management Study Program Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute, Supervised by Muhammad Hajarul Aswad A. and Tasdin Tahrim.

This thesis discussed the Influence of the Quality of Academic Administration Services on the Level of Students Satisfaction at State Vocational High School 3 Palopo. The aim of this study: To determine the quality of academic administration services at State Vocational High School 3 Palopo; To determine the level of students satisfaction at State Vocational High School 3 Palopo; To find out the positive and significant influence between the quality of academic administration services on the level of students satisfaction at State Vocational High School 3 Palopo.

This study used a quantitativ-descriptive research method. The sample used a 30 students who were taken by probability sampling method from a populations of 126 students. The instruments used are questionnaires and documentation. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis using a simple linear regression equation with the help SPSS vers. 22 for windows.

Based on the results of analytical research that the quality of academic administration services at State Vocational High School 3 Palopo is included in the good category with a percentage of 57%. Meanwhile, the level of student satisfaction at State Vocational High School 3 Palopo is in the good category with a percentage of 53%. In addition, obtained $T_{count} 4.569 > T_{table} 1.701$ so that it can be concluded that X has an effect on Y with R^2 (R square) of 0,427 or 42,7% a positive and significant influence on the level of student satisfaction at State Vocational High School 3 Palopo while the remaining 57,3 % is influenced by other variables that cannot be explained in this study.

Keywords: *Administrative Service Quality, Student Satisfaction*

الملخص

الفي ديت ٢٠٢٢، "تأثير جودة خدمة الإدارة الأكاديمية على مستوى الطبقة الطلبة في المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو." الرسالة شعبة تدبير تدريس الإسلامية كلية التربية وعلوم التعلمية الجامعة الإسلامية الحكومية فالوفو، تحت الإشراف محمد حجر الأسود أ. و تسدين تهریم

هذا البحث حول تأثير جودة خدمة الإدارة الأكاديمية على الطبقة الطلبة في المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو. هذا البحث بقصد: لمعرفة تأثير جودة خدمة الإدارة الأكاديمية في المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو؛ لمعرفة مستوى الطبقة الطلبة في المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو؛ لمعرفة تأثير جودة خدمة الإدارة الأكاديمية على مستوى الطبقة الطلبة في المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو.

هذه البحث بطريقة البحث كمي تصويري. كانت العينة المستخدمة ٣٠ طلبة تم أخذهم بطريقة أخذ العينات العشوائية البسيطة من مجموعة من ١٢٦ طلبة. الأدوات المستخدمة هي الإزاحة والتوثيق. تقنيات التحليل الإحصائي المستخدمة هي التحليل الإحصائي الوصفي والتحليل الإحصائي الاستنتاج باستخدام معادلات الانحدار الخطي البسيطة و الإستخدام *SPSS* للنوافذ مقابل ٢٢.

بناءً على نتائج البحث التحليلي، تم تضمين جودة خدمات الإدارة الأكاديمية على المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو في فئة جيدة بنسبة ٥٧٪. وفي الوقت نفسه، فإن مستوى رضا الطلبة في على المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو في فئة جيدة بنسبة ٥٣٪. بالإضافة إلى ذلك، تم الحصول على $T_{عدد} = ٤,٥٦٩ > T_{جدول} = ١,٧٠١$ بحيث يمكن استنتاج أن X لها تأثير على Y مع R^2 (٤٢,٧ square) أو ٤٢,٧٪ تأثير إيجابي وهام على مستوى رضا الطلبة على المدرسة العالية الحرفة اليدوية الحكومية ٣ فالوفو بينما تتأثر نسبة ٥٧,٣٪ المتبقية بمتغيرات أخرى لا يمكن تفسيرها في هذه الدراسة.

شخص الإتصال : جودة الخدمة، الطبقة الإقتناع الطلبة

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta komunikasi dan perdagangan.¹ Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang pelayanan yang diinginkan. Proses penyelenggaraan pelayanan wajib bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²

Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal menjadikan sekolah sebagai sektor strategis yang diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar sekolah yang menuntut lembaga pendidikan agar

¹ Hendra Karianga, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah*, (Bandung: PT. Alumni Bandung, 2011), h.1

² Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

memperhatikan mutu pendidikan sehingga mampu dan unggul dalam persaingan.³ Melihat hal ini, maka dibutuhkan pelayanan yang baik dan berkaitan dari sekolah agar dapat memuaskan peserta didik.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Kepuasan peserta didik adalah faktor yang penting dalam sebuah pelayanan administrasi yang ada di sekolah.⁴ Antara pelayanan administrasi dengan kepuasan peserta didik berkaitan erat, karena jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan maka peserta didik akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.⁵

Kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.⁶ Pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi cita-cita manusia semakin menuntut peningkatan mutu pendidikan sebagai sarana pencapaian tujuannya.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya jika

³Rachmat Gumilar, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Se-Kota Bandung", *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan*, Vol.Xvii No.1. Diakses pada tanggal 7 Desember 2021

⁴Davit Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h.76

⁵Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghlmia Indonesia, 2010), h.35

⁶Tim Dosen Administrasi Pendidikan, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.287

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.⁷

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 keandalan. Selain itu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan itulah yang dapat mempengaruhi kualitas layanan itu sendiri.⁸

Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima.⁹ Setiap peserta didik pastinya memiliki harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi di sekolah, yang dari pihak sekolah akan melakukan berbagai macam cara agar supaya harapan atau keinginan peserta didik terpenuhi. Jika harapan yang mereka inginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Namun sebaliknya, jika harapan mereka tidak tercapai maka peserta didik tidak akan merasa puas.¹⁰

⁷Fandy Tjipno, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Edisi 3 (Yogyakarta: CV. Andi, 2008), h.56

⁸A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonardo L. Berry, *Journal of Retailing*, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, No. 1 (Spring 1988 :15), <http://www.slideshare.net>. Diakses 10 November 2021

⁹Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghlmia Indonesia, 2010), h.33

¹⁰Fandy Tjipno, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi 3 (Yogyakarta: CV. Andi, 2008), h.125

Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan konsumen, pada umumnya kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.¹¹

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di SMK Negeri 3 Palopo bahwa terdapat kualitas pelayanan administrasi di sekolah tersebut yang masih kurang terlaksana dengan baik. Dimana hal tersebut dapat dilihat pada fenomena yang ada yaitu peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan *internet* seperti komputer belum memadai, fasilitas seperti peralatan laboratorium kurang terjaga, dan terkadang tidak terdapat informasi tertulis di papan informasi maupun di ruang pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan peserta didik. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Yulia Widiastutik yang menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas layanan pendidikan dengan kepuasan peserta didik.¹²

¹¹Rambat Lupiyado, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h.231

¹²Yulia Widiastutik, "*Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri se-Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang*", (2013), Skripsi, <http://karyailmiah.um.ac.id/index.php/ASP/article/view/27998>. Diakses pada tanggal 12 Juni 2020

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 3 Palopo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran latar belakang penelitian dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo?
3. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat pada berbagai pihak diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan referensi untuk peneliti-peneliti lain.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah, penelitian ini sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.
- b. Bagi peserta didik, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran informasi pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk memperbanyak wawasan dan meningkatkan kualitas tenaga profesional dalam bidang pendidikan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo. Dapat diidentifikasi beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya dan juga dianggap tidak jauh beda dengan masalah yang diteliti. Berikut ini penulis menyebutkan peneliti dengan hasil penelitiannya:

1. Penelitian M. Hasbi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”.

Penelitian ini 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. 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 di MTs Negeri 1 Model Palembang yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai t hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikan 0,00. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya (empati X4) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik (nilai t hitung = 0,410 sig 0,00 < 0,05).¹

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan uji t (parsial) dan uji koefisien determinasi (R^2), dan indikator variabel (X) adalah bukti fisik, jaminan, empati, keandalan, dan daya tanggap. Adapun perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan analisis asumsi klasik uji multikolinearitas, heteroskedati, dan normalitas, sedangkan penelitian penulis menggunakan uji normalitas dan uji linearitas, selanjutnya metode analisis penelitian terdahulu menggunakan analisis linear berganda sedangkan penelitian penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

¹M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang", *Jurnal Penelitian dan Pendidikan*, Volume 3 Nomor 1, Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, (2018), <http://ejournal.uinsuka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/view/31-05>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2020

2. Penelitian Nismawati yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar”.

Dapat diketahui yaitu variabel layanan administrasi akademik berpengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Didapatkan nilai t hitung dari hasil perhitungan setiap variabel senilai 6,539 dan T_{tabel} yang didapatkan dari banyaknya populasi yang diketahui dari tabel statistik sebesar 0,239, yang artinya $T_{hitung} > T_{tabel}$ berdasarkan hasil pengujian regresi sederhana diketahui dari nilai sig sejumlah $0,00 < 0,05$ maka H_0 tidak disetujui dan H_1 disetujui, jadi dapat disimpulkan pelayanan administrasi akademik memberikan pengaruh yang terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan hubungan pada variabel bebas serta terikat dependen pada penelitian ini, yaitu memiliki hubungan yang sedang senilai (0,590). Sedangkan pada koefisien determinasinya (R^2) sebesar (0,348).²

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi sederhana, determinasi, dan uji hipotesis. Adapun perbedaannya yaitu teknik pengumpulan data pada penelitian terdahulu adalah menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik pengumpulan dalam penelitian penulis adalah kuesioner/angket dan dokumentasi

²Nismawati, “Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar”, Skripsi, UIN Alauddin Makassar, (2016), <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2020

3. Penelitian Yandri Sudodo yang berjudul “Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik”.

Hasil penelitian yang didapatkan dari angket yang sudah teruji kevalidan diketahui bahwa tingkat signifikansi adalah sebesar 5%. Dapat diketahui dari hasil analisis regresi berganda bahwa: (1) indikator keandalan tidak memberikan pengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t=1,729$; $p=0,085$). (2) indikator responsif tidak memberikan pengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan responden ($t=1.917$; $p=0,057$). (3) indikator penjaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t=2,064$; $p=0,040$). (4) indikator empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t=2.703$; $p=0,007$). (5) indikator nyata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t=9.020$; $p=0.000$). (6) indikator kehandalan, indikator responsif, indikator penjaminan, indikator empati, serta indikator nyata memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa ($F=50,026$; $p=0,000$).³

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan variabel (Y) adalah kepuasan peserta didik. Adapun perbedaannya yaitu variabel (X) penelitian terdahulu terdapat 5 variabel yaitu layanan yang handal, layanan yang responsif, layanan yang meyakinkan, layanan yang empatis, dan layanan penyediaan fasilitas, sedangkan variabel (X) penelitian penulis yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan empati, dan bukti fisik. Selanjutnya penelitian terdahulu membahas ruang lingkup

³Yandri Sudodo, “Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, (2017), <https://jurnal.uts.ac.id/index.php/jebi/article/view/51>. Diakses pada tanggal 23 November 2021

pelayanan hanya layanan secara umum, sedangkan pada penelitian penulis membahas ruang lingkup dari pelayanan administrasi.

4. Penelitian Rizka Mahendra Putra yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Ma Raudlatut Thalibin Terhadap Kepuasan Siswa”.

Hasil Uji hipotesis pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan MA Raudlatut Thalibin terhadap kepuasan siswa dengan hasil Fhitung = 2502,886668 > Ftabel = 4,195971707 maka H0 ditolak atau Ha diterima. Atau bisa juga dengan membandingkan nilai P-nilai = 0,000 < α = 0.05, sehingga H0 disetujui oleh karena itu pelayanan MA Raudlatut Thalibin berpengaruh terhadap kepuasan siswa. persentase pelayanan MA Raudlatut Thalibin menurut hasil output sebesar 98,9%, persentase pelayanan MA Raudlatut Thalibin tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan MA Raudlatut Thalibin terhadap kepuasan siswa pengaruhnya sangat tinggi dapat diartikan pelayanan MA Raudlatut Thalibin terhadap kepuasan siswa mempunyai sumbangan efektif sebesar 98,9%.⁴

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu variabel (Y) kepuasan siswa, jumlah responden 30 peserta didik. Adapun perbedaannya yaitu metode pengumpulan data pada penelitian terdahulu menggunakan metode angket, dokumenter, observasi, dan interview sedangkan penelitian penulis menggunakan kuisioner/angket dan dokumentasi.

⁴Rizka Mahendra Putra, “Pengaruh Pelayanan Ma Raudlatut Thalibin Terhadap Kepuasan Siswa”, *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, Volume 7 Nomor 2, (2017), <https://journalstkipgrisitubondo.ac.id/index.php/PKWU/article/view/32/49>. Diakses pada tanggal 25 November 2021

5. Penelitian Ana Uka Beder yang berjudul “*Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education on University Department of Educational Sciences Tirana*”.

Penelitian ini meneliti tentang kepuasan 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 (cronbachs 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 kedua 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 ($p < 0,05$ tentang layanan siswa).⁵

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu teknik analisis data yang digunakan adalah Uji t (parsial). Adapun perbedaan penelitian terdahulu yang menjadi respondenya adalah mahasiswa, sedangkan penelitian penulis adalah peserta didik.

⁵Ana Uka Beder, “*Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education on University Department of Educational Sciences Tirana*”, di Albania. <http://www.wjeis.org>. Diakses pada tanggal 27 November 2021

B. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.⁶ Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.

Menurut para ahli seperti Fandi Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷ Adapun menurut Heizer dan Render kualitas adalah kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan konsumen.⁸ Sedangkan menurut Maya Setiawardan kualitas adalah kombinasi dari sifat dan karakteristik, sehingga sejauh mana keluhan dapat terpenuhi oleh kebutuhan konsumen atau menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu dapat memenuhi kebutuhan.⁹

Berdasarkan pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas adalah suatu keputusan yang dilakukan mencakup produk, proses, tenaga kerja dan lingkungan untuk memenuhi atau melebihi keinginan yang bisa berubah.

⁶Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), h.23

⁷Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), h.54

⁸Heizer dan Render Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), Cet-6, h.137

⁹Maya Setiawardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung 4", *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Nomor 1 (April 2018), h.42. <http://www.researchgate.net>. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2021

Layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹⁰ Pelayanan merupakan segala perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹¹

Menurut para ahli seperti Moenir mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹² Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan terjadi akibat adanya hubungan interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.¹³

Berdasarkan dari berbagai pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi atau memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen merasa senang karena terpenuhnya harapan.

¹⁰Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2, (Jakarta: Erlangga, 2009), h.36

¹¹Donni Jonni Prinsa, *Manajemen Pelayanan Prima*, Edisi 1, (Bandung: Alfabeta, 2017), h.52

¹²Moenir, *Analisi Kinerja Pelayanan Impotasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006), h.23

¹³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's C harter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.2

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh antara harapan dan keinginan para konsumen atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya.

Menurut para ahli seperti Geotsh 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.¹⁴ Adapun menurut Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.¹⁵ Sedangkan menurut Bowen dan Booms mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.¹⁶

Berdasarkan dari berbagai pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, begitupun sebaliknya pelayanan dikatakan buruk apabila konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan .

¹⁴Donni Jonni Prinsa, *Manajemen Pelayanan Prima*, Edisi 1, (Bandung: Alfabeta, 2017), h.71

¹⁵Fandi Tjipno, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), h.156

¹⁶Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L, 1985, *A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of marketing*, Volume 49, h.41-50

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa jasa atau barang, jangan memberikan yang pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Baqarah/2:267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيطَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْصُوا فِيهِ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

﴿٢٦٧﴾

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.”¹⁷

Dari ayat tersebut dapat dipahami bahwa dalam memberikan pelayanan hendaklah memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi atau lembaga terutama lembaga pendidikan.

b. Pengertian Administrasi Akademik

Administrasi akademik merupakan segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personal, material dan spiritual, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.¹⁸

¹⁷Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2018), h.45

¹⁸M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Edisi 24, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), h.10

Menurut para ahli seperti Hadari Nawawi mengemukakan bahwa administrasi akademik merupakan rangkaian aktivitas dalam mencapai tujuan secara berencana yang sistematis dan diselenggarakan dalam lingkungan tertentu.¹⁹ Adapun menurut Engkoswara mengemukakan bahwa administrasi akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya manusia, kurikulum atau sumber belajar, secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta dalam mencapai tujuan yang telah disepakati. Sedangkan menurut M. Ngalim Purwanto mengemukakan bahwa administrasi akademik adalah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian (menghubungkan) segala sesuatu, baik personil, dan material, yang bersangkutan dengan pencapaian tujuan akademik.²⁰

Berdasarkan dari berbagai pendapat tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa administrasi akademik merupakan segala aktivitas peserta didik dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu dalam mendukung pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Komponen administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu.

¹⁹ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.10

²⁰ Achmad Zaeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang*, h.15

Komponen administrasi akademik menurut M. Daryanto terbagi ke dalam empat komponen utama, yaitu sebagai berikut:

1) Administrasi personal pengelola akademik

Secara umum sistem administrasi personal pengelola merupakan komponen penggerak utama. Dimana setiap kebijakan adalah personal pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai pembuat kebijakan (*policy maker*), seperti halnya kepala institusi atau pejabat terkait, dan ada yang bertindak sebagai aktor kebijakan (*policy actor*), seperti halnya para staf akademik dan staf administrasi lainnya serta para pengajar akademik.

2) Administrasi kurikulum

Secara mendasar kurikulum 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 suatu sekolah. Sedangkan cakupan ruang lingkup kurikulum yaitu kompetensi lulusan, materi pembelajaran, sumber belajar, strategi metode pembelajaran, beban dan masa studi, dan sistem evaluasi hasil belajar peserta didik.

3) Administrasi sarana dan prasarana akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran seperti ruang, buku diklat, perpustakaan, dan laboratorium.

4) Administasi peserta akademik

Administrasi peserta akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktivitas kegiatan *ekstrakurikuler* dan kegiatan *intrakurikuler* serta *moniriting* pembaharuan data yang ada.²¹

c. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi akademik

Menurut Philip Kotler pengukuran kepuasan peserta didik berdasarkan determinan kualitas pelayanan dapat dirincikan sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, konsisten, akurat, tepat, dan memuaskan. Misalnya, mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan cepat tanggap, bersedia memberikan pelayanan ulang, ketanggapan dalam merespon keluhan peserta didik, dan kesediaan staf tata usaha memberikan bantuan kepada peserta didik, dan. Misalnya guru pembimbing mudah ditemui untuk konsultasi. Proses pembelajaran interaktif sehingga memungkinkan peserta didik lebih memperluas wawasan berpikir dan kreativitasnya, prosedur administrasi lembaga pendidikan menjadi lebih sederhana.

²¹ *Ibid*, h.35

- 3) Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Misalnya, seluruh staf pengajar, staf tata usaha, maupun pejabat struktural harus benar-benar kompeten dibidangnya sehingga reputasi lembaga pendidikan positif di mata masyarakat.
- 4) Empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik, perhatian tulus bersifat pribadi, memahami dan memperhatikan kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staf pengajar mengenal peserta didiknya yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada para peserta didiknya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan peserta didiknya.
- 5) Bukti fisik (*tangible*) yaitu peralatan, penampilan fasilitas, dan penampilan staf pengajar, staf administrasi secara fisik. Misalnya, fasilitas pembelajaran (gedung), fasilitas laboratorium, fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, fasilitas olahraga, serta busana maupun staf pengajar maupun staf administrasi yang rapi.²²

²²Philip Kotler, dalam buku Faridha Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009) h.51

2. Tingkat Kepuasan Peserta Didik

a. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.²³ Kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen terhadap kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya.

Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah mengatakan bahwa kepuasan adalah sejauh mana suatu tindakan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen diartikan sebagai salah satu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.²⁴

Sejalan dengan pendapat tersebut, Fandy Tjiptono mengemukakan pendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi dan ketidaksesuaian terhadap kinerja yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhnya harapan.²⁵

Jadi, kepuasan konsmen yaitu sesuatu yang wajib menjadi perhatian oleh lembaga pendidikan karena puas atau tidaknya konsumen mempengaruhi keberlangsungan suatu lembaga.

²³Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Gramedia, 2008), h.1110

²⁴Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), h.181

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

Kepuasan peserta didik merupakan perhatian yang utama bagi setiap sekolah terutama sekolah swasta yang memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat. Setiap staf akademik dan staf administrasi lainnya serta para pengajar akademik memiliki peran tanggung jawab yang merupakan salah satu amanah yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan.

Dalam segala hal, sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi seorang mukmin yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi peserta didik. Sebagaimana dalam firman Allah dalam QS. An-Nisaa'/4:58

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Terjemahnya :

“Sesungguhnya Allah *Subhaanahu Wata'ala*, menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah *Subhaanahu Wata'ala*, memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.²⁶

Ayat tersebut menjelaskan bahwa 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.

²⁶Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Unit Percetakan Al-Qur'an, 2018), h.87

b. Harapan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik bergantung pada persepsi dan harapannya terhadap pelayanan di sekolah. Seperti halnya yang dinyatakan oleh Brook, Howard, dan Levin bahwa harapan-harapan peserta didik yang berkenaan dengan *hardware*, *software*, kualitas *hardware*, kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran. Adapun penjelasan dari komponen tersebut sebagai berikut:

- 1) Harapan peserta didik terhadap *hardware* adalah harapan terhadap fungsi-fungsi pendukung pembelajaran seperti perpustakaan yang menyediakan sumber belajar yang dibutuhkan peserta didik, sarana olahraga dan seni, bangunan yang nyaman untuk belajar, dan kurikulum yang dapat memberikan kesempatan sukses untuk semua peserta didik yang berorientasi tidak hanya berhasil dalam bidang akademik saja, melainkan juga pada bidang non-akademik.
- 2) Harapan peserta didik terhadap *software* adalah harapan terhadap perangkat sekolah yakni kepala sekolah, guru, dan staf administrasi. Adanya hubungan yang baik antara guru dan staf sekolah dengan peserta didik dapat menimbulkan rasa kepercayaan, meningkatkan *self esteem* (dorongan dari dalam dirinya sendiri) dan *self efficacy* (keyakinan atas kemampuan dirinya) yang akan berdampak pada kesuksesan peserta didik .
- 3) Kualitas *hardware* adalah kualitas dari perangkat sekolah yang mendukung proses pendidikan.
- 4) Kualitas *software* adalah kualitas dari guru, kepala sekolah, serta staf administrasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

- 5) Nilai tambah dari proses pembelajaran adalah kemampuan yang diperoleh dari kegiatan pendidikan yang dapat menghantarkan peserta didik untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya yang diperlihatkan dari hasil belajar.²⁷

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Menurut Freddy Rangkuti, ada 7 faktor kepuasan konsumen (peserta didik). Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai, peserta didik sebagai penikmat jasa kualitas pelayanan administrasi akademik di sekolah mengharapkan nilai setelah mendapatkan pelayanan sekolah, ketika peserta didik telah dilayani oleh sekolah belum tentu jasa tersebut bernilai bagi peserta didik itu.
- 2) Daya saing, kualitas pelayanan administrasi akademik di sekolah harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat peserta didik.
- 3) Persepsi peserta didik, ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima oleh peserta didik, ketika peserta didik sebagai pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.
- 4) Citra, citra yang buruk akan mudah menimbulkan persepsi buruk terhadap kualitas pelayanan, begitupun sebaliknya jika citra kualitas pelayanan yang baik akan mudah dimaafkan oleh peserta didik atas suatu kesalahan.

²⁷Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*, (Bogor: Graha Indonesia, 2010), h. 37

- 5) Harga, peserta didik dan orangtua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari lembaga.
- 6) Tahap pelayanan, kepuasan peserta didik pada kualitas pelayanan di sekolah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap tertentu.
- 7) Momen pelayanan, yang menimbulkan kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu pelayanan, proses pelayanan, dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.
- 8) Tingkat kepentingan peserta didik yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak sekolah.²⁸

d. Indikator Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Menurut Garbarino dan Jhnson (2001), Andreson dan Narus (1190), Gervin (dalam Tjiptono, 2005) indikator dari kepuasan peserta didik diantaranya:

- 1) Rasa senang, artinya secara keseluruhan menyenangkan hati.
- 2) Berbagi informasi positif, artinya menyatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak lain.
- 3) Tidak ada komplain, artinya akan kembali lagi ke tempat yang dirasakan puas pelayanannya.²⁹

²⁸Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h.30-35

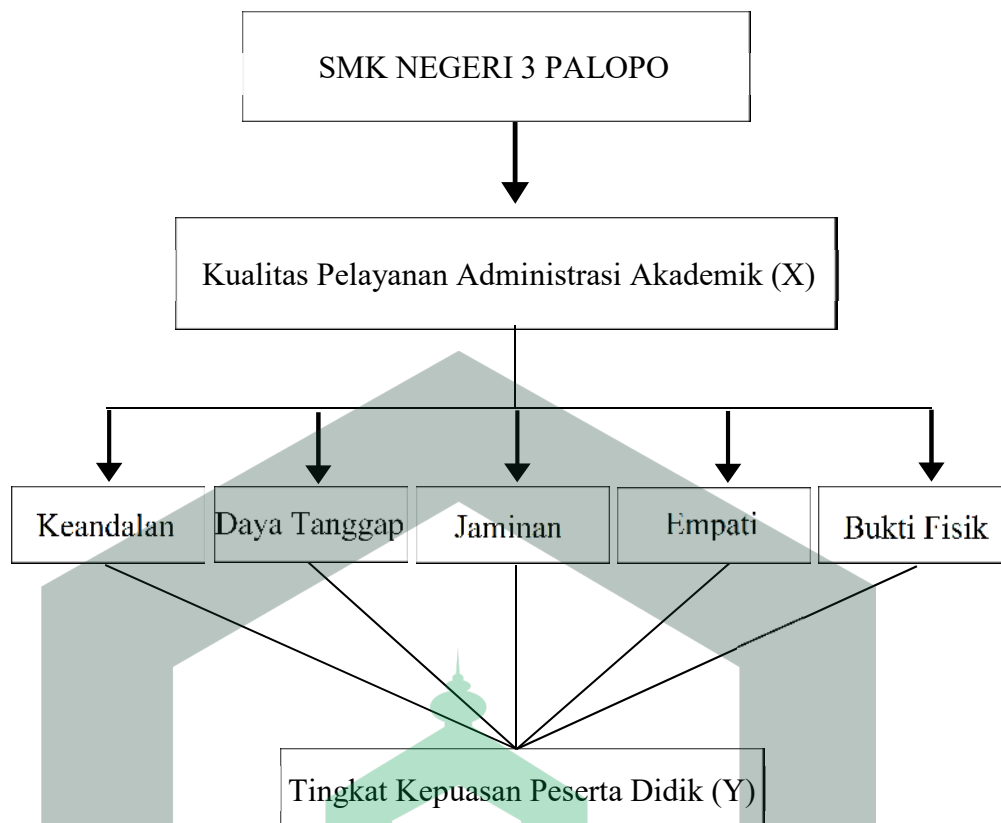
²⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h.85

C. Kerangka Pikir

Pendidikan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu menghasilkan lulusan (*output*) yang baik. Lulusan dihasilkan melalui proses pendidikan yang tidak lain adalah pelayanan pendidikan. Kualitas pelayanan pendidikan yang berkualitas harus diorientasikan pada kebutuhan konsumen atau pihak-pihak penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari peserta didik kepada lembaga yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. Pelayanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah pelayanan akademik. Pelayanan 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 pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik.

Berdasarkan kerangka pikir ini dapat diidentifikasi bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat survei dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada. Berikut gambaran kerangka pikir pada permasalahan ini sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan maka penulis merumuskan hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo
2. H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.

BAB III

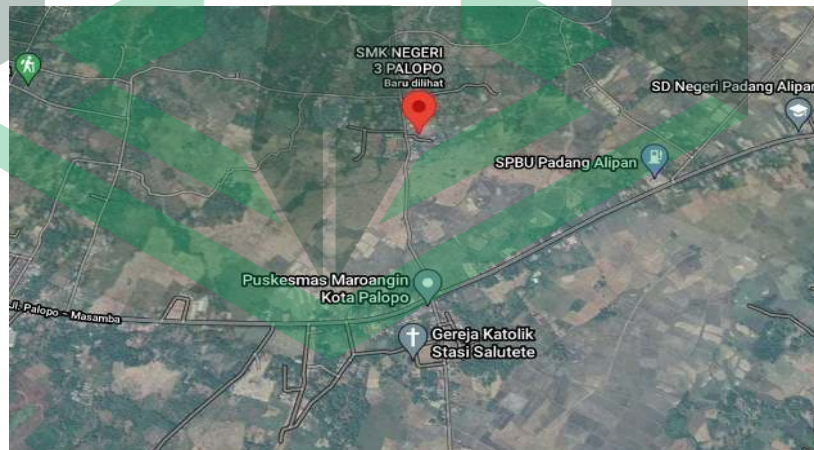
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif-deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang spesifiknya terstruktur, terencana, dan sistematis dari awal pembuatan hingga desain penelitiannya. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampelnya diambil secara random, pengumpulan data digunakan instrumen penelitian.¹

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 14 September 2021 hingga 14 Oktober 2021 yang berlokasi di SMK Negeri 3 Palopo, Kelurahan Maroangin, Kecamatan Telluwanua, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian SMK Negeri 3 Palopo

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&B), Bandung: 2017, h.14.

Alasan peneliti memilih SMK Negeri 3 Palopo sebagai lokasi penelitian karena sebelumnya peneliti pernah melakukan observasi awal di sekolah tersebut. Berdasarkan pengamatan peneliti pada SMK Negeri 3 Palopo bahwa terdapat pelayanan administrasi akademik yang masih kurang terlaksana dengan baik. Hal ini dilihat pada fenomena yang ada yaitu peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan *internet* seperti komputer belum memadai, fasilitas seperti peralatan laboratorium kurang terjaga, dan terkadang tidak terdapat informasi tertulis di papan informasi maupun di ruang pelayanan. Hal ini menyebabkan adanya masalah terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik yang kurang baik dan akan berdampak pada kepuasan peserta didik, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian di sekolah tersebut.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dapat diartikan sebagai aspek dari suatu penelitian yang berisi informasi ilmiah yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap suatu variabel. Dengan kata lain definisi operasional adalah definisi dari variabel penelitian yang dipilih oleh peneliti untuk menghindari kekeliruan penafsiran terhadap variabel tersebut.

Oleh karena itu, perlu adanya definisi operasional untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 3 Palopo”. Ada dua variabel utama dalam penelitian ini, yakni kualitas pelayanan administrasi akademik yang dinyatakan sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan peserta didik dinyatakan sebagai variabel dependen.

Agar mengetahui gambaran mengenai pembahasan pada penelitian ini, maka penulis memberikan maksud kata yang terdapat pada rangkaian judul penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi akademik

Kualitas pelayanan administrasi akademik dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik dengan kualitas pelayanan administrasi yang mencapai harapan peserta didik. Adapun indikator dari kualitas pelayanan administrasi akademik adalah :

- a. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan staf administrasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan tepat kepada peserta didik.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan staf administrasi untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat tanggap kepada peserta didik.
- c. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan peserta didik.
- d. Empati (*empathy*) yaitu kemampuan staf administrasi untuk memberikan perhatian tulus dengan berupaya memahami keinginan peserta didik.
- e. Bukti Fisik (*tangible*) yaitu peralatan, penampilan fasilitas, dan penampilan staf pengajar, staf administrasi secara fisik.

2. Tingkat Kepuasan peserta didik

Tingkat kepuasan peserta didik dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan yang dirasakan peserta didik di sekolah atas perbandingan antara kinerja (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Adapun indikator dari tingkat kepuasan peserta didik adalah:

- a. Rasa senang yaitu peserta didik yang puas dengan pelayanan administrasi akademik akan menunjukkan rasa senang dan lega terhadap apa yang telah diberikan oleh sekolah sesuai dengan harapan peserta didik.
- b. Berbagi informasi positif yaitu peserta didik membagikan pengalaman yang diterima dari sekolah kepada orang lain, seperti merekomendasikan sekolah sebagai tempat menimba ilmu, serta menceritakan keunggulan sekolah kepada keluarga atau teman.
- c. Tidak ada komplain yaitu peserta didik menerima pelayanan dengan baik, tidak meragukan kemampuan staf administrasi, dan tidak ada keluhan terhadap pelayanan administrasi akademik terhadap apa yang telah diberikan oleh sekolah.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

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

Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta didik SMK Negeri 3 Palopo yang berjumlah 126 peserta didik. Adapun tabel populasi penelitian peserta didik SMK Negeri 3 Palopo dapat dilihat pada tabel berikut ini:

²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Edisi 10 (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 90.

Tabel 3.1 Populasi Penelitian Peserta Didik SMK Negeri 3 Palopo

No.	Kelas	Jurusan NKN (Nautika Kapal Niaga) dan Jurusan TKN (Teknika Kapal Niaga)	Jumlah		Total
			L	P	
1	X	NKN	19	1	34
		TKN	14	-	
2	XI	NKN	17	1	39
		TKN	2	-	
3	XII	NKN	23	2	53
		TKN	28	-	
Jumlah Total			122	4	126

(Sumber Data: Tata Usaha UPT SMK Negeri 3 Palopo 2021)

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Proses pengambilan sampel peneliti menggunakan metode *probability sampling* (pengambilan populasi untuk dipilih menjadi sampel) dengan teknik *simple random sampling* (pengambilan sampel secara acak). Berdasarkan gagasan tersebut maka peneliti mengambil 24% dari jumlah populasi sebagai sampel sebanyak 30 peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.

Tabel 3.2 Sampel Penelitian Peserta Didik SMK Negeri 3 Palopo

No.	Kelas	Jurusan	Sampel	Jumlah Sampel
1	X	NKN	24%x34 = 8,1	8
		TKN		
2	XI	NKN	24%x39 = 9,3	9
		TKN		
3	XII	NKN	24%x53 = 12,7	13
		TKN		
Total				30

(Sumber Data: Tata Usaha UPT SMK Negeri 3 Palopo 2021)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner/angket, observasi, dan dokumentasi serta yang sebagian tidak terstruktur sebagai penunjang untuk kelengkapan analisis data penelitian. Berikut adalah penjelasan mengenai teknik penelitian data:

1. Kuesioner (angket)

Penelitian ini menggunakan metode angket dengan harapan responden akan dapat langsung menuangkan jawabannya sesuai dengan daftar pertanyaan item-item angket yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Angket ini untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik dan tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.

Angket yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan *Skala Likert* dengan 4 alternatif 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 pemberian bobot terhadap pernyataan negatif dimulai dari 1,2,3,4.

Setelah data terkumpul, dilakukan tahap pengelolaan dan analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan *Statistic Andservice Solution (SPSS) vers 20* tahun 2021. Sebelum angket digunakan terlebih dahulu instrument angket diuji persyaratan analisis untuk mengetahui apakah instrumen dapat dilanjutkan atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan validitas instrumen dan reliabilitas instrumen.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu dan merupakan suatu pelengkap atau penunjang dari hasil penelitian yang telah diperoleh.³ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk membantu mendapatkan informasi dan data yang peneliti butuhkan, diantaranya dokumen tentang keadaan sekolah, jumlah peserta didik, jumlah guru, jumlah staf, dan seterusnya. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dan gambar serta foto mengenai kegiatan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo.

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan 4 alternatif pilihan jawaban yang disediakan dalam angket yang telah dimodifikasi dari skala *Likert* yaitu:

1. Sangat Setuju (diberi skor 4)
2. Setuju (diberi skor 3)
3. Kurang Setuju (diberi skor 2)
4. Tidak Setuju (diberi skor 1)

Jawaban dari setiap item instrumen tersebut memiliki gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif. Dengan demikian, dalam pengukuran variabel penelitian, responden diminta untuk menyatakan persepsinya dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban dari skala satu sampai dengan skala empat yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari responden tentang apa

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015) h.140.

yang ia alami dan ketahuinya. Metode angket ini digunakan untuk menggali data tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo. Adapun pengembangan instrumen untuk masing – masing variabel penelitian adalah kuesioner (angket) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo. Terdapat 5 sub variabel yang diukur dalam kualitas pelayanan administrasi akademik yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Terdapat 18 butir pernyataan yang digunakan untuk mengungkapkan kualitas pelayanan administrasi akademik yang ada di sekolah SMK Negeri 3 Palopo. Sedangkan kuesioner (angket) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo dirancang untuk mengungkapkan tingkat kepuasan peserta didik yang ada di sekolah tersebut. Terdapat 3 sub variabel yang diukur dalam tingkat kepuasan peserta didik yang terdiri dari rasa senang, berbagi informasi positif, dan tidak ada komplain. Adapun pernyataan yang digunakan untuk mengungkapkan tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo terdiri dari 15 butir pernyataan.

G. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validasi

Sebuah validitas dikatakan valid apabila hasil penelitian terdapat kesamaan data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.⁴

⁴Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung : CV.Alfabeta, 2005), h.267.

Validitas dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen. Dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator.

Sebelum angket dibagikan ke responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validasi dengan memilih 2 validator yang berkompeten di bidang pendidikan untuk menguji validitas instrumen. Validator ahli yang dimaksud terdapat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Validator Instrumen Penelitian

No.	Nama Validator	Pekerjaan
1	Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I.	Dosen IAIN Palopo
2	Ali Nahrudin Tanal, S.Pd., M.Pd.	Dosen IAIN Palopo

Rancangan angket diserahkan kepada dua validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi tanda centang (✓) pada skala *Likert* 1-4 seperti berikut ini :

Sangat setuju : skor 4

Setuju : skor 3

Kurang setuju : skor 2

Tidak setuju : skor 1

Dari hasil validasi ahli untuk instrumen angket yang berupa pernyataan dianalisis dengan mempertimbangkan masukan, komentar dan saran-saran dari validator. Adapun hasil analisis para ahli digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk merevisi instrumen angket, kemudian rumus statistik Aiken's digunakan untuk menentukan validitasnya sebagai berikut:

$$V = \frac{\sum S}{[n(c - 1)]}$$

Keterangan:

V = Indeks validasi

S = r - lo

n = Banyaknya validator

r = Skor yang diberikan oleh validator

lo = Skor penilaian validitas terendah (dalam hal ini-1)

c = Skor penilaian validitas tertinggi (dalam hal ini-4).⁵

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

Tabel 3.4 Interpretasi Validitas

Interval	Interprestasi
0,00 - 0,199	Sangat Tidak Valid
0,20 – 0,399	Tidak Valid
0,40 – 0,599	Kurang Valid
0,60 – 0,799	Valid
0,80 – 1,00	Sangat Valid

Sumber: Saefuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validasi*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017), h.133

Selanjutnya, rancangan angket penelitian pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik diuji cobakan terlebih dahulu di kelas uji coba. Hasil pengerjaan instrumen di kelas uji coba dianalisis untuk mengetahui tingkat validitas instrumen menggunakan bantuan program *Microsoft Excel*.

⁵Syaifuddin Aswar, *Realibilitas dan Validitas*, (Yokyakarta :Pustaka Pelajar), h.113

Tabel 3.5 Hasil Validasi Data Angket Penelitian Kualitas Pelayanan 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	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3
Validator 2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2
Σs	6		5		6		4		6		5	
V	1		0,83		1		0,67		1		0,83	
0,89												

(Sumber: Hasil olah data SPSS vers.22, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,89. Selanjutnya akan dibandingkan dengan interpretasi validitas pada tabel 3.4 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (Aiken's) dari variabel angket kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dikatakan (sangat valid). Sementara hasil validasi untuk tingkat kepuasan peserta didik dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.6 Hasil Validasi Data Angket Penelitian Tingkat 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	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3
Validator 2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
Σs	5		6		5		5		5		5	
V	0,83		1		0,83		0,83		0,83		0,83	
0.86												

(Sumber: Hasil olah data SPSS vers. 22, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai rata-rata dari *V (Aiken's)* sebesar 0,86. Selanjutnya akan dibandingkan menggunakan interpretasi validasi, dapat dilihat pada tabel 3.4 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dari *V (Aiken's)* dari validasi kepuasan peserta didik dapat dikatakan (sangat valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas isi angket dalam penelitian ini diolah berdasarkan hasil penilaian beberapa ahli, adapun cara pengelolahannya adalah dengan mencari nilai Alpha menggunakan *SPSS vers. 22*. Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh yaitu:

Tabel 3.7 Interpretasi Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kriteria Reliabilitas
0,80 < - ≤ 1,00	Sangat Tinggi
0,60 < - ≤ 0,80	Tinggi
0,40 < - ≤ 0,60	Sedang
0,20 < - ≤ 0,40	Rendah
0,00 < - ≤ 0,20	Sangat Rendah

Sumber: M.Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia), h.30

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diolah berdasarkan hasil penelitian ahli dengan mencari Alpha dengan menggunakan *SPSS vers. 22*. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.178	18

(Sumber: Hasil olah data *SPSS vers. 22*, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 3.8 tersebut, diperoleh hasil uji reliabilitas untuk angket kualitas pelayanan administrasi akademik memperoleh nilai sebesar 0.178. Dengan demikian, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.7 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria tinggi.

Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.564	15

(Sumber: Hasil olah data SPSS vers. 22, Tahun 2021)

Kemudian untuk tabel 3.9 ini adalah uji reliabilitas, untuk angket tingkat kepuasan peserta didik memperoleh nilai sebesar 0.792. Selanjutnya, jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.7 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria tinggi.

H. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa data tersebut. Dalam analisa ini peneliti menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif dan teknik analisis inferensial yang bertujuan untuk mengkaji variabel penelitian. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik dengan bantuan komputer program SPSS vers.22. Teknik analisis data merupakan cara yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang

berlaku untuk umum atau generalisasi.⁶ Dalam penelitian data statistik deskriptif adalah penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh melalui perhitungan persen (%).

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

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

Keterangan:

Pr = Persentase capaian responden

F = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

100% = Jumlah tetap.⁷

Setelah jawaban dianalisis melalui rumus tersebut, selanjutnya keterampilan konseptual kualitas pelayanan administrasi akademik dan tingkat kepuasan peserta didik dibandingkan dengan kategori yang dilihat pada tabel berikut:

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2018), h.207-208

⁷Anas Sudjono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.43

Tabel 3.10 Kategorisasi Data Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Rentang % skor	Kategori
82.30 – 100	Sangat Baik
62.50 - 82.29	Baik
43.80 - 62.49	Cukup Baik
0.0 - 43.79	Tidak Baik

(Sumber: Pengelolaan Data, Tahun 2021)

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial juga disebut dengan statistik induktif atau statistik probabilitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.⁸

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear sederhana.⁹ Uji asumsi klasik dalam penelitian ini, yaitu:

1) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas ini adalah untuk menguji regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui uji Kolmogorov Smirnov dengan dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas dan tidak, sebagai berikut:

⁸*Ibid*, h.209

⁹Fathkan, Uji Asumsi Klasik, <http://web.id/uji-asumsi-klasik.html>. Diakses 10 Desember 2021

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

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

2) Uji Linearitas

Uji linearitas data yang digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Analisis ini digunakan untuk regresi, pada penelitian ini digunakan taraf signifikan 0,05 untuk menguji kedua variabel. Adapun dasar pengambilan keputusan pada linearitas data yaitu apabila nilai signifikan lebih dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel, tapi jika signifikan kurang dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear terhadap kedua variabel.

b. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antar satu variabel independen dan satu variabel dependen. Dalam model regresi, variabel dependen menerangkan variabel independennya. Secara matematis model analisis regresi sederhana dapat dirumuskan, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen¹⁰

¹⁰J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi 7, (Jakarta: Erlangga, 2009), h.176

c. Uji Hipotesi (Uji-T)

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

- 1) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_1 diterima artinya terdapat pengaruh antara kedua variabel
- 2) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima H_1 ditolak artinya tidak terdapat pengaruh antara kedua variabel
- 3) Jika $T_{hitung} = T_{tabel}$ maka H_0 diterima H_1 ditolak artinya tidak terdapat pengaruh kedua variabel.

d. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y), dihitung menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat dari Koefisien Kolerasi.¹¹

¹¹Purbaya Budi Santoso dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsof Excel dan SPSS*, Edisi 1, (Yogyakarta: CV Andi, 2007), h.144

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat SMK Negeri 3 Palopo

Berdasarkan letak geografis SMK Negeri 3 Palopo berada di jalan DR. Ratulangi KM 11 Salupao, Kelurahan Maroangin, Kecamatan Telluwanoa, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi sekolah dekat dengan depertemen pertanian dan perikanan serta kawasan industri Palopo.

Pada tahun ajaran 2002/2003 di SMK Negeri 3 Palopo membuka salah satu bidang keahlian baru yaitu program studi keahlian pelayaran dengan kompetensi keahlian nautika kapal penangkap ikan dan teknik kapal penangkap ikan. Dan ternyata jumlah pendaftar lumayan tinggi. Namun karena keterbatasan tenaga pengajar dan ruangan, maka hanya mampu menampung peserta didik sebanyak 6 ruang kelas.

Pada perkembangannya dengan tersedia fasilitas tenaga pengajar dan dukungan bantuan dana revitalisasi peralatan praktek khusus kompetensi keahlian pelayaran serta keinginan yang cukup tinggi dari masyarakat untuk memasukkan anaknya di SMK Negeri 3 Palopo khususnya program studi keahlian pelayaran Nautika/Teknika kapal penangkap ikan. Maka pada tahun 2005/2006 dibuka lagi satu program baru yaitu Nautika Kapal Niaga. Mengingat di SMK Negeri 3 Palopo pada program bidang keahlian maupun jumlah siswa-siswinya sudah sangat cukup padat, sehingga efesiensi dan efektifitas pengelolaan terasa tidak

maksimal, sehingga muncul ide baru dari 1)Drs. La Inompo, Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan SMK Negeri 3 Palopo sekaligus sebagai ketua tim pendiri. 2)Drs. Zainal Maskur, Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Palopo sebagai pengarah atau pembina 3)Drs. Nasaruddi, M.Si. Wakil Manajemen Mutu SMK Negeri 3 Palopo sebagai Bendahara bahwa untuk untuk program bidang keahlian pelayaran sudah saatnya dikelola dengan manajemen tersendiri, dan gagasan tersebut mendapat restu dari Kepala Dinas Dikpora Kota Palopo yang saat itu di jabat oleh Drs. Muchtar Basir, MM. dan dukungan sepenuhnya oleh pemerintah Kota Palopo dalam hal Wali Kota Palopo Drs. H.P.A Tenri Adjeng M.Si. dan Ketua DPRD Kota Palopo Ir. H. Rahmat Basri Bandoso, MM. sebagai kesungguhan dan bukti dukungan pemerintah Kota Palopo tersebut maka diberikan sebidang tanah seluas 19.999 M2 atau hampir 2 Ha.

Kebetulan pada saat yang sama Direktorat pembinaan SMK sedang menyelenggarakan program USB-SMK besar-besaran seluruh Indonesia dalam rangka mewujudkan salah satu rencana strategis direktorat pembinaan SMK yaitu membalikkan rasio SMK : SMA menjadi 67 : 33% pada tahun 2014 dan kota Palopo dengan proposal yang diajukan oleh tim pendiri mendapat bantuan 1 USB-SMK oleh direktur pembinaan SMK direktorat jenderal pendidikan dasar dan menengah. Nomor: 0128/c5.4/KEP/KU/2006. Itulah yang dikenal dengan unit sekolah baru USB-SMK yang merupakan pengembangan program bidang keahlian pelayaran yang telah ada di SMK Negeri 3 Palopo sebelumnya.

Dengan dibukanya SMK Negeri 3 Palopo pada program keahlian Nautika Kapal Niaga (NKN) dan Teknik Kapal Niaga (TKN) maka secara resmi SMK

Negeri 3 Palopo mulai beroperasi dengan surat izin operasional oleh kepala dinas pendidikan pemuda dan olahraga kota Palopo. Nomor: 421.5/086/DIKPORA/VI/2007, pada tanggal 18 Juni 2007.

b. Visi dan Misi SMK Negeri 3 Palopo

1) Visi

Terwujudnya program keahlian yang unggul dalam pengembangan sumber daya manusia dengan berorientasi pada ilmu pengetahuan dan teknologi dan kemaritiman/pelayaran, perikanan dan kelautan yang berjiwa Pancasila dan memiliki sikap profesional serta mampu mendukung pembangunan Nasional.

2) Misi

- a) Mengoptimalkan segala potensi sumber daya manusia melalui diklat yang dilaksanakan oleh institusi yang terkait.
- b) Melaksanakan pembelajaran secara optimal yang berorientasi pada pencapaian target kurikulum tingkat satuan pendidikan dengan tetap memperhatikan potensi yang dimiliki daerah.
- c) Menumbuhkan pemahaman dan penghayatan budaya dan bangsa sebagai acuan dalam melaksanakan tiap aktifitas dengan mengedepankan nilai-nilai Agama.
- d) Mengembangkan dan mengintensifkan hubungan sekolah dengan BUBI dan instansi terkait yang sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Industri (SKKNI).¹

¹Muh. Mashuri Djafar, Wakasek Kurikulum, SMK Negeri 3 Palopo, dokumen 16 September 2021

c. Sarana dan Prasarana SMK Negeri 3 Palopo

Sekolah merupakan sarana pendidikan yang diselenggarakan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan. Selain peserta didik, guru, pegawai, sarana dan prasarana, juga merupakan faktor penunjang yang sangat berpengaruh dalam proses pembelajaran. Fasilitas yang lengkap akan menentukan keberhasilan suatu proses belajar mengajar yang akan bermuara pada tercapainya tujuan pendidikan secara maksimal.

SMK Negeri 3 Palopo memiliki sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pendidikan baik dalam ruang kelas maupun pada saat praktek. Keberadaan sarana prasarana tersebut merupakan suatu aset dan menjadi suatu kebanggaan yang perlu dijaga agar dapat diterjemahkan dengan baik dalam lingkungan sekolah.

Tabel 4.1 Keadaan Sarana Prasarana SMK Negeri 3 Palopo

No.	Ruangan	Keterangan		Jumlah
		Baik	Buruk	
1	Ruang kepala sekolah	1	-	1
2	Ruang wakil kepala sekolah	1	-	1
3	Ruang guru	1	-	1
4	Ruang kelas	17	-	17
5	Ruang tata usaha	1	-	1
6	Laboratorium fisika	1	-	1
7	Laboratorium kimia	1	-	1
8	Laboratorium Bahasa	1	-	1
9	Ruang bimbingan konseling	1	-	1
10	Ruang UKS	1	-	1
11	Mushollah	1	-	1

12	Ruang praktek	1	-	1
13	Toilet guru	2	-	2
14	Toilet siswa	3	-	3
15	Meja ruang kepala sekolah	3	-	3
16	Lemari ruang kepala sekolah	1	-	1
17	Kursi ruang kepala sekolah	7	-	7
18	Meja ruang wakil kepala sekolah	-	-	-
19	Lemari ruang wakil kepala sekolah	5	-	5
20	Kursi ruang wakil kepala sekolah	5	-	5
21	Meja guru ruang kelas	18	-	18
22	Kursi guru ruang kelas	18	-	18
23	Meja ruang tata usaha	7	-	7
24	Meja siswa ruang kelas	400	50	450
25	Lemari siswa ruang kelas	-	-	-
26	Kursi siswa ruang kelas	325	125	450
27	Kursi ruang tata usaha	7	-	7
28	Lemari ruang tata usaha	4	-	4
29	Meja ruang bimbingan konseling	2	-	2
30	Kursi ruang bimbingan konseling	2	-	2
32	Lemari ruang pramuka	1	-	1
33	Meja ruang OSIS	2	-	2
34	Kursi ruang OSIS	3	-	3
35	Lemari ruang OSIS	2	-	2
36	Meja ruang kaprodi	3	-	3
37	Kursi ruang kaprodi	3	-	3
38	Lemari ruang kaprodi	1	-	1
39	Kursi plastic	65	-	65
40	Meja praktek bengkel	36	-	36
41	Meja gambar	36	-	36

42	Lemari ruang praktek	16	-	16
43	RAK	12	-	12
44	Lemari R lab. NKPI	1	-	1
45	Kursi R guru lap. NKPI	3	-	3
45	Meja R guru lab. NKPI	3	-	3
46	Meja gambar R lab. NKPI	10	-	10
47	Meja buffet R lab. NKPI	1	-	1
48	Papan tulis R lab. NKPI	2	-	2

(Sumber Data : Hasil Olah Data Tata Usaha SMK Negeri 3 Palopo, Tahun 2021)

d. Keadaan Guru dan Pegawai SMK Negeri 3 Palopo

Dalam lembaga pendidikan, guru merupakan profesi atau jabatan yang memiliki keahlian. Guru bukan hanya sebagai pegawai yang hanya melakukan tugas tanpa adanya rasa tanggung jawab terhadap disiplin ilmu yang diembannya..

Keadaan guru dan pegawai di SMK Negeri 3 Palopo dapat dikatakan memadai dengan jumlah 46 orang yang terdiri dari guru PNS dan guru non-PNS dengan dominasi jenjang pendidikan (S1) dan beberapa guru berpendidikan megister (S2). Adapun daftar nama guru dan pegawai di SMK Negeri 3 Palopo dapat dilihat pada lampiran 1 penelitian ini.

e. Keadaan Peserta Didik SMK Negeri 3 Palopo

Pada tahun 2020/2021 peserta didik SMK Negeri 3 palopo berjumlah 126 peserta didik. Di kelas X terdiri dari 34 peserta didik, kelas XI terdiri dari 38 peserta didik, dan kelas XII terdiri dari 53 peserta didik. Pada tahun ajaran ini sistem kurikulum yang digunakan adalah kurikulum 2013 (K13).²

²Enceng, Staf Tata Usaha SMK Negeri 3 Palopo, "Dokumentasi" Jum'at, 17 September 2021, SMK Negeri 3 Palopo

2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

a. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di SMK Negeri 3 Palopo

Hasil uji analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kualitas pelayanan administrasi akademik (X) diperoleh gambaran distribusi skor kualitas pelayanan administrasi akademik yang menunjukkan skor rata-rata 80,27 dan variance 33.789 dengan standar deviation 5.812 dari skor terendah 65 dan skor tertinggi 90. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Descriptive Statistics							
	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik	30	25.00	65	90	80.27	5.812	33.789
Valid N (list wise)	30						

(Sumber: Hasil olah data SPSS vers. 22, Tahun 2021)

Jika skor kualitas pelayanan administrasi akademik dikelompokkan ke dalam empat kategorisasi maka diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas pelayanan administrasi akademik. Distribusi frekuensi berfungsi untuk menunjukkan jumlah atau banyaknya item dalam setiap kategori. Jadi, skor kualitas pelayanan administrasi akademik dikelompokkan berdasarkan banyaknya item dari setiap kategori sehingga hasil pengukurannya dianalisis melalui metode statistik yang kemudian diberikan interpretasi secara kualitatif.

Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Perolehan Frekuensi dan Persentase Kategorisasi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
82.30 – 100	Sangat Baik	13	43%
62.30 – 82.29	Baik	17	57%
43.30 - 62.29	Cukup Baik	0	0
0.00 - 43.29	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

(Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kualitas pelayanan administrasi akademik dan diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi akademik pada kategori sangat baik dan diperoleh persentase sebesar 43% dengan frekuensi sampel 13 peserta didik. Sedangkan pada kategori baik menunjukkan hasil persentase 57% dengan frekuensi sampel sebanyak 17 peserta didik. Adapun pada kategori cukup baik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik, dan pada kategori tidak baik menunjukkan persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik.

Berdasarkan tabel 4.2 dan 4.3 tersebut menunjukkan hasil kualitas pelayanan administrasi akademik pada SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi 17 dan persentase sebesar 57%. Adapun skor rata-rata 80.27, tingginya hasil persentase kualitas pelayanan administrasi akademik dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

Data yang sudah diolah kemudian dikategorisasikan berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Penyajian kategorisasi untuk masing-masing indikator

kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dilihat pada beberapa tabel yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Keandalan

Keandalan dijabarkan dalam beberapa item pernyataan. Hasil penelitian dikategorisasi sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 4 kategori, yaitu kategori sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi keandalan di SMK Negeri 3 Palopo:

Tabel 4.4 Perolehan Presentase Kategorisasi Keandalan SMK Negeri 3 Palopo

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
20 – 24	Sangat Baik	0	0
15 – 19	Baik	24	80%
10 – 14	Cukup Baik	6	20%
5 – 9	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

(Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai kategorisasi dari indikator keandalan dalam kualitas pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa keandalan pada SMK Negeri 3 Palopo berada pada kategori sangat baik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik. Sedangkan keandalan pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 80% dengan frekuensi sampel 24 peserta didik. Adapun keandalan yang berada pada kategori cukup baik diperoleh persentase sebesar 20% dengan frekuensi sampel 6 peserta didik, dan keandalan pada kategori tidak baik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator keandalan dalam kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 24 peserta didik dan hasil presentase sebesar 80%.

2) Daya Tanggap

Daya tanggap dijabarkan dalam beberapa item pernyataan. Hasil penelitian dikategorisasi sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 4 kategori, yaitu kategori sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi daya tanggap di SMK Negeri 3 Palopo:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap di SMK Negeri 3 Palopo

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
16 – 19	Sangat Baik	3	10%
12 – 15	Baik	18	60%
8 – 11	Cukup Baik	9	30%
4 – 7	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

(Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai kategorisasi dari indikator daya tanggap dalam kualitas pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa secara umum daya tanggap pada SMK Negeri 3 Palopo berada pada kategori sangat baik diperoleh persentase sebesar 10% dengan frekuensi sampel 3 peserta didik. Sedangkan daya tanggap pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 60% dengan frekuensi sampel 18 peserta didik. Adaoun daya tanggap berada pada kategori cukup baik diperoleh persentase

sebesar 30% dengan frekuensi sampel 9 peserta didik. Dan pada kategori tidak baik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik.

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator daya tanggap dalam kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 18 orang dengan hasil persentase sebesar 60%.

3) Jaminan

Jaminan dijabarkan dalam beberapa item pernyataan. Hasil penelitian dikategorisasi sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 4 kategori, yaitu kategori sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi jaminan di SMK Negeri 3 Palopo:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan di SMK Negeri 3 Palopo:

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
12 – 14	Sangat Baik	6	20%
9 – 11	Baik	21	70%
6 – 8	Cukup Baik	3	10%
3 – 5	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

(Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai kategorisasi dari indikator jaminan dalam kualitas pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa secara umum jaminan pada SMK Negeri 3 Palopo berada pada kategori sangat baik diperoleh persentase sebesar 20% dengan frekuensi sampel 6 peserta didik. Sedangkan jaminan pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 70% dengan frekuensi sampel 21 peserta didik. Adapun yang berada pada kategori

cukup baik diperoleh persentase sebesar 10% dengan frekuensi sampel 3 peserta didik. Dan jaminan pada kategori tidak baik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik.

Berdasarkan tabel 4.6 tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator jaminan dalam kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori cukup baik dengan frekuensi sampel 19 orang dan hasil persentase sebesar 63%.

4) Empati

Empati dijabarkan dalam beberapa item pernyataan. Hasil penelitian dikategorisasi sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 4 kategori, yaitu kategori sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi empati di SMK Negeri 3 Palopo:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Indikator Empati di SMK Negeri 3 Palopo:

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
12 – 14	Sangat Baik	7	20%
9 – 11	Baik	21	70%
6 – 8	Cukup Baik	2	10%
3 – 5	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

(Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai kategorisasi dari indikator empati dalam kualitas pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa secara umum empati pada SMK Negeri 3 Palopo berada pada kategori sangat baik diperoleh persentase sebesar 20% dengan frekuensi sampel 7 peserta didik. Sedangkan empati pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 70%

dengan frekuensi sampel 21 peserta didik. Adapun empati yang berada pada kategori cukup baik diperoleh persentase sebesar 10% dengan frekuensi sampel 2 peserta didik. Dan empati pada kategori tidak baik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik.

Berdasarkan tabel 4.7 tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator empati dalam kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 21 orang dan hasil presentase sebesar 70%.

5) Bukti Fisik

Bukti fisik dijabarkan dalam beberapa item pernyataan. Hasil penelitian dikategorisasi sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 4 kategori, yaitu kategori sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi bukti fisik di SMK Negeri 3 Palopo:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Indikator Bukti Fisik di SMK Negeri 3 Palopo:

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
12 – 14	Sangat Baik	4	13%
9 – 11	Baik	17	57%
6 – 8	Cukup Baik	8	27%
3 – 5	Tidak Baik	1	3%
Jumlah		30	100%

(Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai kategorisasi dari indikator bukti fisik dalam kualitas pelayanan administrasi akademik menunjukkan bahwa secara umum bukti fisik pada SMK Negeri 3 Palopo berada pada kategori sangat baik diperoleh persentase sebesar 13% dengan frekuensi

sampel 4 peserta didik. Sedangkan bukti fisik pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 57% dengan frekuensi sampel 17 peserta didik. Adapun bukti fisik yang berada pada kategori cukup baik diperoleh persentase sebesar 27% dengan frekuensi sampel 8 peserta didik. Dan bukti fisik pada kategori tidak baik diperoleh persentase sebesar 3% dengan frekuensi sampel 1 peserta didik.

Berdasarkan tabel 4.8 tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator bukti fisik dalam kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 17 orang dan hasil persentase sebesar 26%.

b. Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 3 Palopo

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel tingkat kepuasan peserta didik (Y) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kepuasan peserta didik yang menunjukkan skor rata-rata 81.03 dan variance 73.068 dengan standar deviasi 8.547 dari skor terendah 63 dan skor tertinggi 98. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Peserta Didik

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepuasan Peserta Didik	30	35.00	63	98	81.03	8.547	73.068
Valid N (listwise)	30						

(Sumber: Hasil olah data SPSS vers. 22, Tahun 2021)

Jika skor tingkat kepuasan peserta didik dikelompokkan dalam 4 kategorisasi maka diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kepuasan

peserta didik. Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase tingkat kepuasan peserta didik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Perolehan Frekuensi Persentase Kategorisasi Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
82.30 – 100	Sangat Baik	9	27%
62.30 – 82.29	Baik	16	53%
43.30 - 62.29	Cukup Baik	6	20%
0.00 - 43.29	Tidak Baik	0	0
Jumlah		30	100%

(Sumber: Hasil Analisis data angket penelitian yang diolah, Tahun 2021)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kepuasan peserta didik dan diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum kepuasan peserta didik pada kategori sangat baik diperoleh persentase sebesar 27% dengan frekuensi sampel 9 peserta didik. Sedangkan kepuasan peserta didik pada kategori baik diperoleh persentase sebesar 53% dengan frekuensi sampel 16 peserta didik. Adapun pada kategori cukup baik diperoleh persentase sebesar 20% dengan frekuensi 6 peserta didik. Dan pada kategori tidak baik untuk kepuasan peserta didik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 peserta didik.

Berdasarkan tabel 4.9 dan 4.10 tersebut diperoleh hasil kepuasan peserta didik pada SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi 16 dan persentase sebesar 53%. Adapun skor rata-rata yaitu 81,03. Tingginya

hasil persentase tingkat kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kolmogorov Smirnov. Uji ini bertujuan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Secara model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual berdistribusi normal. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu jika nilai signifikan $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.46977758
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.079
	Negative	-.116
Test Statistic		.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

(Sumber data : Hasil olah data SPSS vers. 22, tahun 2021)

Berdasarkan tabel 4.11 terlihat bahwa hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov diketahui nilai signifikan $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang linear secara signifikan antara variabel. Pengujiannya dapat dilakukan melalui program *SPSS vers. 22* dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Variabel penelitian dikatakan saling memiliki hubungan yang linear apabila lebih dari 0,05. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Tingkat kepuasan peserta didik * Kualitas pelayanan administrasi akademik	Between Groups	(Combined)	1510.550	14	107.896	2.660	.035
		Linearity	905.084	1	905.084	22.314	.000
		Deviation from Linearity	605.466	13	46.574	1.148	.395
	Within Groups		608.417	15	40.561		
	Total		2118.967	29			

(Sumber data : Hasil olah data *SPSS vers. 22*, Tahun 2021)

Dari hasil data diperoleh Deviation from Linearity Sig. sebesar 0,332. Jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05 nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas ($0,395 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear

secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan administrasi akademik (X) dengan variabel tingkat kepuasan peserta didik (Y).

b. Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.890	16.926		.230	.820
	Kualitas pelayanan administrasi akademik	.961	.210	.654	4.569	.000

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan peserta didik

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan peserta didik

(Sumber data : Hasil olah data SPSS vers. 22, Tahun 2021)

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

$$Y = a + bx$$

$$Y = 3.890 + 0.961x$$

- 1) Konstanta sebesar positif 3.890 jika kualitas pelayanan administrasi akademik (X) nilainya 0 maka kepuasan peserta didik (Y) nilainya positif sebesar 3.890
- 2) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan administrasi akademik (X) sebesar positif jika 0,961 kualitas pelayanan administrasi (X) mengalami kenaikan 1, maka tingkat kepuasan peserta didik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,961 koefisien bernilai positif antara kualitas pelayanan administrasi akademik dengan tingkat kepuasan peserta didik.

c. Uji Hipotesis (Uji- T)

Berdasarkan hasil uji-T pada tabel 4.13, diketahui nilai $T_{hitung} = 4.569$ dan nilai signifikan $< probabilitas (0,05)$. Jika dilihat pada tabel 4.8 menunjukkan nilai signifikan $< probabilitas$ atau $0,000 < 0,005$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka variabel (X) kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) tingkat kepuasan peserta didik. Hasil dari *output coefisients* didapatkan T_{hitung} sebesar 4.569 dan T_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan $dk = n - 2$ atau $30 - 2$ dilihat pada lampiran 2 diperoleh T_{tabel} sebesar 1.701 atau $4.569 > 1.701$ dan nilai kualitas pelayanan administrasi akademik $0,000 < 0,05$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik.

d. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Nilai koefisien determinasi atau R square digunakan untuk memprediksi dan melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel X (kualitas pelayanan administrasi akademik) terhadap variabel Y (tingkat kepuasan peserta didik). Pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.427	.407	6.58430

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan administrasi akademik

b. Dependent Variable: Tingkat kepuasan peserta didik

(Sumber data : Hasil olah data *SPSS vers. 22*, Tahun 2021)

Dari hasil koefisien determinasi (R square) pada tabel diatas dapat dilihat dari output Model Summary dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,427. Agar mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel (X) kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap variabel (Y) tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo maka ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,427 \times 100\% \\ &= 42,7\% \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel tersebut juga diperoleh nilai korelasi X dan Y sebesar 65,4%. Selain itu, sebesar 42,7% variabel Y dijelaskan oleh variabel X dan sekitar (100%-42,7%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain. Dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik sebesar 42,7% dan sisanya 57,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada SMK Negeri 3 Palopo dengan penyebaran angket yang telah diuji validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel dengan diperoleh 18 item/butir pernyataan instrumen angket kualitas pelayanan administrasi akademik dan 15 item/butir pernyataan untuk instrumen angket tingkat kepuasan peserta didik.

Angket yang valid dan reliabel diberikan kepada 30 responden yang berasal dari peserta didik yang ada di SMK Negeri 3 Palopo. Berdasarkan penyebaran angket dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi

akademik dapat dikategorikan baik dengan frekuensi sampel 17 peserta didik dan presentase sebesar 57%. Adapun sisanya 53% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah data penelitian dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator dari kualitas pelayanan administrasi akademik yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berikut ini adalah pembahasan mengenai kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan.

1. Keandalan

Berdasarkan penyebaran angket dapat diketahui bahwa indikator keandalan dalam kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dikategorikan baik dengan frekuensi sampel 24 peserta didik dan presentase sebesar 80%. Adapun sisanya 20% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Keandalan staf administrasi yang dilakukan di SMK Negeri 3 Palopo sudah terlaksana dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan administrasi yang dijanjikan dengan akurat dan tepat kepada peserta didik.

2. Daya Tanggap

Berdasarkan penyebaran angket dapat diketahui bahwa indikator daya tanggap dalam kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dikategorikan baik dengan frekuensi sampel 18 peserta didik dan presentase sebesar 60%. Adapun sisanya 40% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Daya tanggap staf administrasi yang dilakukan di SMK Negeri 3 Palopo sudah terlaksana dengan

baik yaitu memberikan pelayanan administrasi cepat tanggap kepada peserta didik.

3. Jaminan

Berdasarkan penyebaran angket dapat diketahui bahwa indikator jaminan dalam kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dikategorikan baik dengan frekuensi sampel 21 peserta didik dan presentase sebesar 70%. Adapun sisanya 30% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Jaminan staf administrasi yang dilakukan di SMK Negeri 3 Palopo sudah terlaksana dengan baik yaitu membangun kepercayaan dan keyakinan peserta didik.

4. Empati

Berdasarkan penyebaran angket dapat diketahui bahwa indikator empati dalam kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dikategorikan baik dengan frekuensi sampel 21 peserta didik dan presentase sebesar 70%. Adapun sisanya 30% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Empati staf administrasi yang dilakukan di SMK Negeri 3 Palopo sudah terlaksana dengan baik yaitu dengan memberikan perhatian tulus dengan berupaya memahami keinginan peserta didik.

5. Bukti Fisik

Berdasarkan penyebaran angket dapat diketahui bahwa indikator bukti fisik dalam kualitas pelayanan administrasi akademik dapat dikategorikan baik dengan frekuensi sampel 17 peserta didik dan presentase sebesar 57%. Adapun sisanya 43% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Bukti fisik staf administrasi yang dilakukan di SMK Negeri 3 Palopo sudah terlaksana dengan baik yaitu

dengan peralatan, penampilan fasilitas, dan penampilan staf administrasi secara fisik sudah baik.

Untuk penyebaran angket tingkat kepuasan peserta didik diperoleh hasil frekuensi sampel sebanyak 16 peserta didik dan presentase sebesar 42,7% dapat dikategorikan baik dan sisanya 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Lebih lanjut, hasil olah data penelitian dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) secara positif dan signifikan. Hasil tersebut memiliki arti bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo” diterima. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik sebesar 42,7% dan sisanya 57,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil uji statistik penelitian terdapat beberapa penelitian yang sejalan dan mendukung penelitian ini yaitu, Nismawati yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar” di UIN Alauddin Makassar (2016), menunjukkan pengaruh positif dan signifikan sebesar nilai T_{hitung} 6,539 dan T_{tabel} 0,239.³ Kemudian dalam penelitian M. Hasbi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di

³Nismawati, “Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar”, Skripsi, UIN Alauddin Makassar, (2016), <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2020

MTs Negeri 1 Model Palembang”, yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan sebesar 24%⁴

Dari hasil penelitian yang diperoleh di SMK Negeri 3 Palopo, bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik dalam kategori baik. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Tim Dosen Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa, Kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan. Pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi cita-cita manusia semakin menuntut peningkatan mutu pendidikan sebagai sarana pencapaian tujuannya. Pendidikan yang tercantum dalam undang-undang tentang sistem pendidikan nasional no. 20 tahun 2003, bab I pasal 1 ayat 1 mengemukakan “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan bangsa. Pendidikan mempunyai peranan besar dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan merupakan sebagai fondasi untuk meningkatkan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Oleh karena itu perlunya upaya yang sistemik dan terencana untuk

⁴M. Hasbi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”, *Jurnal Penelitian dan Pendidikan*, Volume 3 Nomor 1, Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, (2018), <http://ejournal.uinsuka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/view/31-05>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2020

menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu.⁵ Dari teori tersebut didasarkan oleh hasil penelitian yang dilakukan di SMK Negeri 3 Palopo bahwa aktivitas kepuasan peserta didik yang dilakukan sudah sesuai dengan teori di atas. Sehingga staf administrasi yang ada di suatu lembaga sekolah khususnya SMK Negeri 3 Palopo apapun status, tugas dan posisinya mampu menjadi staf administrasi yang profesional dan berkualitas. Hal yang harus dilakukan oleh SMK Negeri 3 Palopo antara lain menganalisis standar pendidik dan kependidikan. Tenaga kependidikan harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Hal ini telah diatur dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008 “tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah. Sekolah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah. Pelaksanaan urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus yakni penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi dan lainlain. Pelayanan administrasi dalam dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga,

⁵Tim Dosen Administrasi Pendidikan, Manajemen Pendidikan. (Bandung: Alfabeta, 2012), h.287.

materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ini ialah peserta didik.

Tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo merupakan hasil dari kerja keras staf administrasi dalam membantu dan memberikan pelayanan administrasi akademik kepada peserta didik. Dari hasil penelitian di SMK Negeri 3 Palopo tingkat kepuasan peserta didik berada pada kategori baik dengan presentase 53%.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan disimpulkan, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 17 peserta didik dan persentase 57% serta skor rata-rata 80,27.
2. Tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 16 peserta didik dan persentase 53% serta skor rata-rata 81,03.
3. Berdasarkan uji hipotesis penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,427 atau sama dengan 42,7% dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan peserta didik di SMK Negeri 3 Palopo sebesar 42,7% sisanya 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa ada beberapa saran-saran, sebagai berikut:

1. Tenaga kependidikan seharusnya memberikan peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan *internet* seperti komputer yang memadai.

2. Untuk mendapatkan kepuasan dari peserta didik, maka yang perlu diperhatikan adalah memperbaiki pelayanan bukti fisik, agar peserta didik merasa puas akan kebutuhan yang diinginkan dan dapat terpenuhi.
3. Dengan segala keterbatasan yang ada pada penelitian ini, tentunya masih jauh dari kata sempurna sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran yang membangun dari peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Ashari dan Santoso P. B. *Analisis Statistik dengan Microsof Excel dan SPSS*, Edisi , Yogyakarta: CV Andi, 2007.
- Aswar Syaifuddin. *Realibilitas dan Validitas*, Yokyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Atik, Septi Winarsi dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Beder Uke Ana. *Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education on University Department of Educational Sciences Tirana*, di Albania, <http://www.wjeis.org>.
- Berry, L. L & Zeithaml, V. A. Parasuraman, A., 1985, A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*, *Journal Of Marketing*, Vol 49.
- Berry, L. L & Zeithaml, V. A. Parasuraman, A., *Journal of Retailing*, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*", No. 1, Spring 1988: 15, <http://www.slideshare.net>.
- Daryanto M. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 3, Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- Fathkan. *Uji Asumsi Klasik*, *Retrieved*, <http://web.id/uji-asumsi-klasik.html>.
- Gumilar Rachmat, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Se-Kota Bandung", *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan*, Vol.Xvii No.1
- Hasbi, M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang, *Jurnal Penelitian dan Pendidikan*, Vol. 3 No. 1, Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2018, <http://ejournal.uinsuka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/view/-05>
- Jonni Prinsa Donni, *Manajemen Pelayanan Prima*, Edisi 1, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta: Gramedia, 2008, Ed. IV, Cet. I

Karianga Hendra, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah*, Bandung: PT. Alumni Bandung, 2011

Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta: Unit Percetakan Al-Qur'an (UPQ), 2018.

Kevin Lane Keller dan Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2, Jakarta: Erlangga, 2009.

Kotler Philip, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghaliya Indonesia, 2009.

Lupiyado Rambar, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Muh. Mashuri Djafar, Wakasek Kurikulum, SMK Negeri 3 Palopo, dokumen 16 September 2021.

Moenir, *Analisi Kinerja Pelayanan Impotasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2006.

Nismawati, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar*, 2012, <http://repository.uin-alauddin.ac.id>

Purwanto Ngalm M., *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Edisi 24 Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.

Putra M. R., *Pengaruh Pelayanan Ma Raudlatut Thalibin Terhadap Kepuasan Siswa*, *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No. , 2 <https://journalstkipgrisitubondo.ac.id/index.php/PKWU/article/view/32/49>

Rangkuti Freddy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Setiawardani M. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung, No.1 April 2018 : 42. <http://www.researchgate.net>

Sopiatin Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Jakarta: Ghlmia Indonesia, 2010.

Sudjono Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014.

Sudodo Y, Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik, dalam *jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 2017
<https://jurnal.uts.ac.id/index.php/jebi/article/view/51>

Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2005.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.

Supranto J., *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi 7, Jakarta: Erlangga, 2009.

Sopiah dan Sangadji Etta Mamang, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Tim Dosen Administrasi Pendidikan, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Tjiptono Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.

Tjiptono Fandy. *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama, Yogyakarta: Andi Offset, 2006.

Tjiptono Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi 3 Yogyakarta; CV. Andi, 2008.

Tjiptono Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Wibowo Render dan Heizer. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012, Cet-6.

Wijaya Davit. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.

Widiastutik Yulia. *Hubungan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri se-Kecamatan Jomban*, 2013, Skripsi,
<http://karyailmiah.um.ac.id/index.php/ASP/article/view/27998>

Zaeni Achmad. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang*.

L

A

M

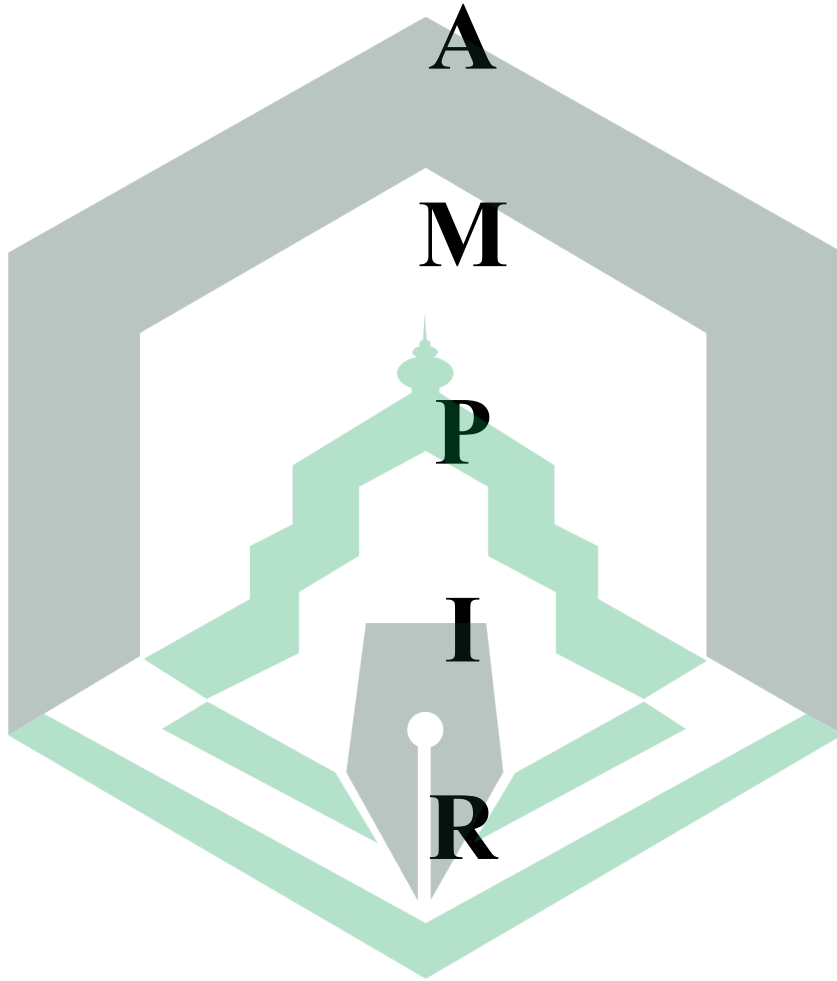
P

I

R

A

N



Lampiran 1

Daftar Nama Guru Dan Pegawai SMK Negeri 3 Palopo

No	Nama	NIP	Pangkat / Golongan
1	Ridwan, ST, M.Si	19700303 200701 1 032	Pembina, IV/a
2	Muh. Mashuri Djafar, S.Pi, M.M	19731031 200502 1 001	Pembina, IV/a
3	Hartina, S.Pi	19720917 200502 2 005	Pembina, IV/a
4	Nursince, S.Pi	19730816 200502 2 003	Pembina, IV/a
5	Syamsu Sigamang, S.Pd	19670223 200701 1 008	Pembina, IV/a
6	Saiful, S.Pd	19750124 200701 1 010	Pembina, IV/a
7	Al Mahkrus Makhmudin, S.Pd	19710612 200804 1 001	Pembina, IV/a
8	Yonathan Ganna, S.Pd	19720603 200701 1 023	Pembina, IV/a
9	Imran Yaqob, S.Pi	19750812 200701 1 017	Pembina, IV/a
10	Rusnaeini, SE, MM	19651231 198036 2 146	Penata.I,III/d
11	Sakka, S.Ag	19741124 200701 1 012	Penata.I,III/d
12	Tuti Endah Wati, S.Pd	19830010 200701 2 006	Penata.I,III/d
13	Bambang Supriadi, S.Si	19750504 200604 1 018	Penata.I,III/d
14	Sari Barianty, S.Si	19790321 200804 2 001	Penata.I,III/d
15	Hamida Manajai, S.Ag	19740504 200903 2 002	Penata.I,III/d
16	Anianti Mustarim, S.Pd	19780803 200801 2 012	Penata.I,III/d
17	Surianti Pardis, S.Pi	19800425 200801 2 010	Penata.I,III/d
18	Dian Rahayu, S.Kom	19811031 200902 2 009	Penata.I,III/d
19	Ahkyar Mustamin	19840816 200902 1 009	Penata.I,III/d
20	Nasriani Nakir, S.Pd	19840820 200904 2 001	Penata.I,III/d
21	Herlina, S.Pd	19860821 200904 2 002	Penata.I,III/d
22	Rosita Sarira, S,Th	19841117 201001 2 035	Penata.I,III/d
23	Yunianti W., S.Pd	19830522 200902 2 012	Penata.I,III/d
24	Yoseph Sarri, S. Fils	19811021 201001 1 015	Penata.I,III/d
25	Maryana, S.Pi	19830511 201001 2 015	Penata, III/c

26	Zulfikar Abbas, S.Pd	19820106 200902 1 001	Penata, III/c
27	Dinarti Srie Handayani L, S.Pd	19841231 201001 2 053	Penata, III/c
28	Paelori, S.Pd	19850329 201001 1 019	Penata, III/c
29	Albert Karambe, S.Pd	19850321 201001 1 022	Penata, III/c
30	Anggreni Mardani, ST	19820726 201101 2 009	Penata, III/c
31	Abd. Latif Jasdar JS., S.Kom	19770704 200701 1 015	Penata, III/c
32	Aspar, S.Kom	19790302 200701 1 015	Penata, III/c
33	Ripandi Ladjuku, ST	19791201 200604 1 021	Penata, III/c
34	Edy Setiawan, S.Pd, M.Pd	19861112 201001 1 020	Penata Md.Tk.I,III/b
35	Sarira Rerung, A.Md	19680222 200701 1 012	Penata Md.Tk.I,III/b
36	Akbar Syah Salihi, ST	19780510 201411 1 001	Penata Muda, III/a
37	Ranius Tiranda, S.P	19780813 200902 1 001	Penata Tk.I,III/d
38	Nona, S.Si	19810119 201101 2 008	Penata, III/c
39	Kurnia, S.Pd.I	-	-
40	Andi Tenri Sa'na, S.Pd	-	-
41	Saldius Palengka, S.Pd	-	-
42	Enceng, S.E	-	-
43	Rachmasari, S.Pd	-	-
44	Juhaena, SP	-	-
45	Syamharil, A.Md.Kom	-	-
46	Arifin Zainuddin	-	-

Lampiran 2 : Distribusi Nilai T Tabel

Titik Tabel Distribusi T (df = 1-30)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518

Sumber data: Titik Tabel Distribusi T (df = 1-30)

Lampiran 3 : Angket Penelitian

Angket Penelitian (Kualitas Pelayanan Administrasi Akadmik)

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 alternative jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap jawaban pernyataan. Instrumen Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik disusun dengan menggunakan skala *likert 4*, terdiri dari 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, Sangat Setuju (S) 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, dan Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Staf tata usaha senantiasa berpenampilan rapi sesuai dengan peraturan sekolah.				
2	Staf tata usaha cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi.				
3	Staf tata usaha memberikan informasi layanan administrasi akademik yang tidak akurat kepada peserta didik.				
4	Staf tata usaha memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai bidang pelayanan administrasi akademik.				
5	Staf tata usaha bersedia memberikan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan administrasi akademik.				
6	Staf tata usaha tidak memahami dan memperhatikan kebutuhan peserta didik.				

7	Staf tata usaha memberikan pelayanan administrasi akademik dengan segera tanpa menunda karena alasan pribadi				
8	Staf tata usaha bersedia memberikan bantuan sepenuhnya jika peserta didik mengalami kesulitan dalam proses pelayanan administrasi akademik.				
9	Fasilitas sistem informasi layanan administrasi akademik <i>online</i> seperti komputer sudah usang dan sering rusak				
10	Staf tata usaha memberikan pelayanan administrasi akademik dengan konsisten kepada peserta didik.				
11	Staf tata usaha memberikan pelayanan dengan penuh perhatian tulus bersifat pribadi terhadap permasalahan peserta didik.				
12	Staf tata usaha kurang tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi akademik				
13	Staf tata usaha memberikan layanan administrasi akademik yang memuaskan peserta didik				
14	Staf tata usaha menunjukkan perilaku sopan santun dalam melayani peserta didik				
15	Peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan <i>internet</i> seperti komputer belum memadai.				
16	Staf tata senantiasanya menjalin hubungan yang baik didalam maupun diluar sekolah terhadap peserta didik				
17	Staf tata usaha memberikan informasi layanan administrasi akademik dengan tepat kepada peserta didik.				
18	Staf tata usaha memberikan layanan administrasi tidak sesuai dengan janji pihak sekolah.				

Angket Penelitian
(Tingkat 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 alternative jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap jawaban pernyataan. Instrumen Tingkat Kepuasan Peserta Didik disusun dengan menggunakan skala likert 4, terdiri dari alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS).

Pernyataan Positif

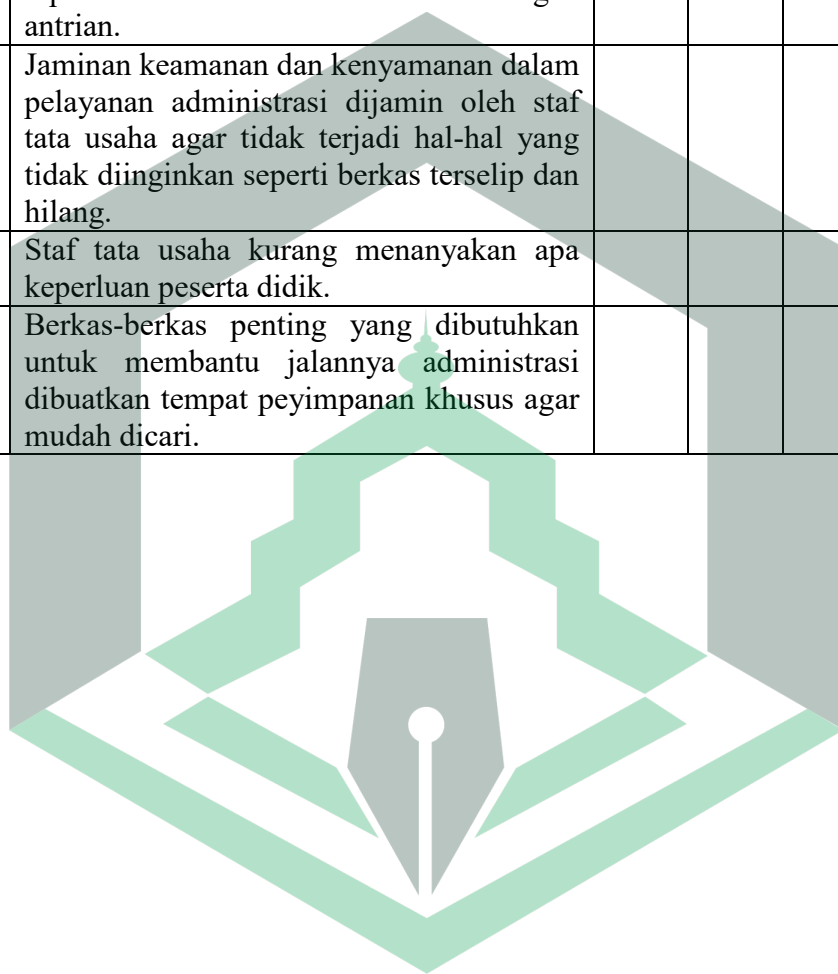
Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, Setuju (S) diberi nilai 3, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 2, Sangat Setuju (S) diberi nilai 1

Pernyataan Negatif

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Saya merasa staf tata usaha tidak kompeten dalam bidangnya.				
2	Saya senang ruang administrasi akademik yang tertata dengan rapi dan bersih.				
3	Staf tata usaha kurang bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang.				
4	Saya senang dengan keramahan staf tata usaha dalam melayani peserta didik.				
5	Saya kurang mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dari staf tata usaha.				
6	Saya senang dengan kedisiplinan staf tata usaha dalam melayani peserta didik.				
7	Saya senang dengan ketepatan staf tata usaha dalam memberikan informasi.				
8	Kesediaan staf tata usaha untuk memberikan pelayanan yang diminta.				
9	Staf tata usaha dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik.				

10	Saya senang dengan kepedulian staf tata usaha terhadap peserta didik yang mengalami kesulitan dalam layanan administrasi akademik.				
11	Staf tata usaha kurang mengutamakan kepentingan dalam pelayanan administrasi akademik.				
12	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh staf tata usaha sesuai dengan antrian.				
13	Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh staf tata usaha agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang.				
14	Staf tata usaha kurang menanyakan apa keperluan peserta didik.				
15	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi dibuatkan tempat penyimpanan khusus agar mudah dicari.				



Lampiran 4 : Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

No	Kode R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Jumlah	Skala 100
		+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-		
1	Res 1	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	1	2	3	3	2	3	4	4	56	78
2	Res 2	2	2	3	2	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	81
3	Res 3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	58	80
4	Res 4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	60	83
5	Res 5	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	1	3	3	4	59	81
6	Res 6	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	1	4	4	3	4	61	84
7	Res 7	4	1	2	3	4	1	4	2	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	53	73
8	Res 8	3	4	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	55	76
9	Res 9	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	1	2	56	78
10	Res 10	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	63	87
11	Res 11	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	4	4	62	86
12	Res 12	1	2	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	3	2	4	3	54	75
13	Res 13	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	61	84
14	Res 14	4	4	3	2	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	3	4	2	4	58	80
15	Res 15	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	1	3	4	3	2	4	57	79
16	Res 16	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	4	4	1	55	76
17	Res 17	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	60	83
18	Res 18	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	1	3	4	3	57	79
19	Res 19	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	55	76
20	Res 20	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	60	83

21	Res 21	4	3	1	3	4	2	4	2	4	2	4	1	2	4	3	1	4	1	49	68
22	Res 22	4	2	2	4	1	2	2	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	53	73
23	Res 23	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	61	84
24	Res 24	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	62	86
25	Res 25	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	2	1	3	2	1	2	2	47	65
26	Res 26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	64	89
27	Res 27	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	61	84
28	Res 28	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	62	86
29	Res 29	4	4	2	3	2	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	2	3	4	59	81
30	Res 30	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	65	90

Keterangan:

Kode Res : Jumlah Respondennya

(+) (-) : Positif dan Negatifnya Pernyataan Angket

Lampiran 5 : Tingkat Kepuasan Peserta Didik

No	Kode Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah	Skala 100
		+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+		
1	Res 1	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	1	3	3	4	46	77
2	Res 2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	51	85
3	Res 3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	1	49	82
4	Res 4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	4	47	78
5	Res 5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	52	87
6	Res 6	4	4	3	4	3	2	2	4	2	3	1	4	1	3	4	44	73
7	Res 7	2	1	2	3	4	4	4	2	1	4	4	2	3	1	4	41	68
8	Res 8	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	49	82
9	Res 9	4	2	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	50	83
10	Res 10	4	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4	2	4	4	3	49	82
11	Res 11	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	53	88
12	Res 12	3	2	4	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	39	65
13	Res 13	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	52	87
14	Res 14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	53	88
15	Res 15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56	93
16	Res 16	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	46	77
17	Res 17	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	49	82

18	Res 18	2	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	3	47	78
19	Res 19	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	45	75
20	Res 20	4	4	2	4	2	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	50	83
21	Res 21	3	3	1	3	3	1	4	3	4	1	4	1	2	1	4	38	63
22	Res 22	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	1	45	75
23	Res 23	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57	95
24	Res 24	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	50	83
25	Res 25	1	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	40	67
26	Res 26	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	55	92
27	Res 27	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	56	98
28	Res 28	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	51	85
29	Res 29	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	50	83
30	Res 30	4	4	4	2	4	2	3	1	2	4	3	1	4	4	4	46	77

Keterangan:

Kode Res : Jumlah Respondennya

(+) (-) : Positif dan Negatifnya Pernyataan Angket

Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian


1 2 0 2 1 1 9 0 0 9 0 6 5 8

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) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 658/IP/DPMPTSP/IX/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang 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	: ALVIA DITA
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Bakau Kota Palopo
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 17 0206 0005

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK NEGERI 3 PALOPO

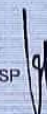
Lokasi Penelitian : SMK NEGERI 3 PALOPO
Lamanya Penelitian : 14 September 2021 s.d. 14 Oktober 2021

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, 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 : 15 September 2021
pi. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP


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

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo;
3. Dandim 1403 SMG;
4. Kapolres Palopo;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Arsip dan untuk laporan pelaksanaan penelitian

Lampiran 7 : Surat Keterangan Selesai Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH XI PALOPO
UPT SMK NEGERI 3 PALOPO**

Jl. Dr. Ratulangi KM 11 Salupao Kel. Maroangin Kec. Telluwanua Kota Palopo

Website : <http://www.smkpelayarnegeri3palopo.sch.id>

Email : info@smkpelayarnegeri3palopo.sch.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 421.5/ 113 /UPT-SMKN.3/PLP /2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala SMK NEGERI 3 Palopo menerangkan bahwa:

N A M A : ALVIA DITA
N I M : 17 0206 0005
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS : TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
PERGURUAN TINGGI : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PALOPO

Adalah Benar telah melaksanakan penelitian di SMK Negeri 3 Palopo dengan Judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK DI
SMK NEGERI 3 PALOPO"**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 14 Oktober 2021

Kepala UPT SMKN 3 Palopo



RIDWAN, S.T., M.Si

NIP. 19700803 200703 1 032

Tembusan Kepada Yth,

1. Kepala Cabang dinas Pendidikan Wilayah XI Provinsi Sulawesi Selatan
2. Yang bersangkutan
Arsip

Lampiran 8 : Dokumentasi



Pengumpulan Data Penelitian pada SMK Negeri 3 Palopo



Halaman SMK Negeri 3 Palopo

RIWAYAT HIDUP



Alvia Dita, lahir di Cilallang pada tanggal 07 Oktober 1999.

Penulis merupakan anak kedua dari enam bersaudara dari pasangan seorang ayahanda Rusdin dan ibunda Rahmawati.

Saat ini penulis tinggal di Jl. Sabe 1, Kabupaten Luwu, Kota Belopa. Riwayat pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 229 Lamunre. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di MTs Negeri Belopa dan selesai pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di MA Wathaniyah Belopa dan selesai pada tahun 2017. Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan dibidang yang ditekuni, yaitu Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person : alviadita7@gmail.com