

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP NEGERI 5 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*



Diajukan oleh

YUSMA YUNIAR
18 0206 0080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP NEGERI 5 PALOPO

Skripsi

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



Diajukan oleh

YUSMA YUNIAR

18 0206 0080

Pembimbing:

- 1. Dr. Nurdin K., M.Pd.**
- 2. Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusma Yuniar
NIM : 18 0206 0080
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan dengann sebenarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 7 November 2022

Yang membuat pernyataan,



Yuniar

NIM. 18 0206 0080

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo yang ditulis oleh Yusma Yuniar (18 0206 0080) , mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada Jumat, tanggal 03 Maret 2023 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, 03 Mei 2023

TIM PENGUJI

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. | Ketua Sidang () |
| 2. Dr. H. Alauddin, M.A. | Penguji I () |
| 3. Nur Fakhrunnisaa, S.Pd., M.Pd. | Penguji II () |
| 4. Dr. Nurdin Kaso, M.Pd. | Pembimbing I () |
| 5. Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II () |

Mengetahui

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



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



Hi Nurshoni, S. Ag., M.Pd.
NIP. 1966000615 200604 2 004

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

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

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I Dr. H. Muammar Arafat, M.H., Wakil Rektor II Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., serta Wakil Rektor III Dr. Muhaemin, MA.
2. Dr. Nurdin Kaso, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo sekaligus merupakan pembimbing I dan Dosen Penasehat Akademik penulis beserta Wakil Dekan I Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd.,

Wakil Dekan II Dr. Hj. A. Riawarda, M. M.Ag. dan Wakil Dekan III Dra. Hj. Nursyamsi, M.Pd.I. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.

3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Prodi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo, Sekretaris Prodi Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd., sekaligus merupakan pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dalam rangka penyelesaian skripsi, beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
5. H. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
6. Kepala sekolah SMP Negeri 5 di Kota Palopo, beserta Guru-Guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
7. Siswa dan siswi SMP Negeri 5 di Kota Palopo yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.
8. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018 (khususnya kelas B), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

9. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Jinar Muhlis dan ibunda Jusmawati, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

10. Spesial untuk “bespart” saudari-saudariku tercinta : Nurul Fani, Wulan Purnamasari, Rafika Hukman, Nining Puspasari, Desi Anasia yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama menyusun skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin.

Palopo, 7 November 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ey
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titi di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titin di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	kasrah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَؤُلَ : *hauila*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اى	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā	a dan garis di atas
ى	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī	i dan garis di atas
ؤ	<i>Dammah</i> dan <i>ya</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūtah*

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

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sadang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah dan *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda), *Tasydid* (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجِّينَا	: najjainā
الْحَقِّ	: al-haqq
نُعْم	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

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

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Araby)

6. *Kata sandang*

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

Contoh:

الشَّمْسُ	: bukan asy-syamsu)
الزَّلْزَلَةُ	: (az-zalزالah)
الفَلْسَفَةُ	: al - fasfalah
الْبِلَادُ	: al-bilādu

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : ta'murūna
النَّوْعُ : al-nau'
شَيْءٌ : syai'un
أَمْرٌ : umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslah

9. Lafz al-jalālah (الله)

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ dinullah بِاللَّهِ billah

Adapun *ta' marbullah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz-al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

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

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

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

Contoh:

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

B. DAFTAR SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subhanahu wata'ala*
saw. = *sallallahu 'alaihi wasallam*
as = 'alaihi al-salām
H = Hijrah
M = Masehi
SM = Sebelum Masehi
l = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w = Wafat tahun
QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli 'Imrān/3:4
HR = Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
PRAKATA	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xviii
DAFTAR HADIS	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR SINGKAT	xv
DAFTAR GAMBAR	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Landasan Teori	10
1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan	10
2. Kepuasan Siswa	14
C. Kerangka Pikir	16
D. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Defenisi Operasional Variabel	20
D. Populasi dan Sampel	21
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Instrumen Penelitian	24
G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	25
H. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	53

BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan	55
B. Saran	55

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP**



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS. Al-Maidah/5 : 2	8
--	---



DAFTAR HADIS

HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334 9



DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian terdahulu yang Relevan.....	10
Tabel. 3.1 Jumlah Siswa di SMP Negeri 5 Palopo	25
Tabel. 3.2 Jumlah Sampel tiap Kelas di SMP Negeri 5 Palopo.....	27
Tabel. 3.3 Sampel Penelitian.....	27
Tabel. 3.4 Skala Likert	29
Tabel. 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Administrasi Kesiswan	29
Tabel. 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Siswa	29
Tabel. 3.7 Validator Instrumen	30
Tabel. 3.8 Interpretasi Validitas Isi	31
Tabel. 3.9 Hasil Validitas Data Angket Penelitian Pelayanan Administrasi Kesiswaan	32
Tabel 3.10 Hasil Validitas Data Angket Kepuasan.....	32
Tabel. 3.11 Interpretasi Reliabilitas	33
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan	33
Tabel 3.13 Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa	34
Tabel 3.14 Distribusi Acuan Normal	35
Tabel 3.15 Kategori Persentase Pelayanan Administrasi Kesiswaan	36
Tabel 3.16 Kategori Persentase Kepuasan Siswa	36
Tabel. 4.1 Keadaan Sarana Prasarana SMP Negeri 5 Palopo	41
Tabel. 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Pelayanan Administrasi Kesiswaan	43
Tabel. 4.3 Perolehan Persentase Pelayanan Administrasi Kesiswaan	44
Tabel. 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Siswa	45
Tabel. 4.5 Perolehan Persentase Angket Kepuasan Siswa.....	46
Tabel. 4.6 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas	48
Tabel. 4.8 Grafik Scatterplot.....	49
Tabel. 4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana	50
Tabel. 4.10 Uji Hipotesis (Uji-t)	51
Tabel. 4.11 Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir.....	17
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Grafik Persentase Indikator Pelayanan Administrasi Kesiswaan.....	44
Gambar 4.2 Grafik Persentase Indikator Kepuasan Siswa.....	46



ABSTRAK

Yusma Yuniar, 2022 “*Pengaruh Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo*”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo, dibimbing oleh Nurdin Kaso dan Sumardin Raupu.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui tingkat pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 5 Palopo; untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi siswa di SMP Negeri 5 Palopo; untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *ex-post facto*. Adapun jumlah populasi adalah seluruh siswa di SMP Negeri 5 Palopo yang berjumlah 311 orang dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan sampel yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak. Jadi sampel yang digunakan sebanyak 76 siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi sedangkan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengolah data hasil penelitian, yaitu analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel* dan *software SPSS* vers 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 5 Palopo sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari rata-rata persentase sebesar 42% dengan kategori tinggi/baik, 2) kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo sudah cukup/puas, hal ini dilihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kepuasan siswa sebesar 39% dengan kategori rendah/puas, dan 3) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo dengan nilai yang sangat kecil yakni hanya sebesar 0,1% saja.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

Yusma Yuniar, 2022 "The Influence of Student Administration Services on Student Satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo". Thesis for the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute, supervised by Nurdin Kaso and Sumardin Raupu.

This thesis discusses the Influence of Student Administration Services on Student Satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo. This study aims: to determine the level of student administration services at SMP Negeri 5 Palopo; to determine the level of student satisfaction with student administration services at SMP Negeri 5 Palopo; to find out the effect of student administration services on student satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo.

This study uses a quantitative research method with an ex-post facto research design. The total population is all students at SMP Negeri 5 Palopo, totaling 311 people. The sample is taken using a simple random sampling technique, namely the technique of taking sample members from the population is done randomly. So the sample used was 76 students. Data collection techniques used questionnaires and documentation while statistical analysis techniques were used to process research data, namely descriptive statistical analysis, inferential statistical analysis, simple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination using Microsoft Office Excel and SPSS software vers 26.

The results of the study show that: (1) Student Administration Services at Palopo 5 Public Middle School have been going well, this can be seen from the average percentage of 42% in the high/good category, (2) Student Satisfaction at Palopo 5 Public Middle School is sufficient /satisfied, this can be seen from the average percentage of respondents' scores in the student satisfaction questionnaire of 39% with the low/satisfied category, and (3) There is an influence of student administration services on student satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo but not significant and very small, namely only 0.1%.

Keywords: Student Administration Services, Student Satisfaction

تجريدي

يوسما يونيار ، 2022 "تأثير خدمات إدارة الطلاب على رضا الطلاب في SMP Negeri 5 Palopo".
أطروحة لبرنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، كلية التربية وتدريب المعلمين ، معهد ولاية
بالوبو الإسلامي ، بإشراف نور الدين كاسو وسوماردين راوبو.

تناقش هذه الرسالة تأثير خدمات إدارة الطلاب على رضا الطلاب في SMP Negeri 5 Palopo. تهدف هذه
الدراسة إلى: تحديد مستوى خدمات الإدارة الطلابية في SMP Negeri 5 Palopo ؛ لتحديد مستوى رضا
الطلاب عن خدمات إدارة الطلاب في SMP Negeri 5 Palopo ؛ لمعرفة تأثير خدمات إدارة الطلاب على
رضا الطلاب في SMP Negeri 5 Palopo.

تستخدم هذه الدراسة طريقة البحث الكمي مع تصميم بحث بأثر رجعي. مجموع السكان هو جميع الطلاب في
SMP Negeri 5 Palopo ، ويبلغ مجموعهم 311 شخصًا. تم أخذ العينة باستخدام تقنية بسيطة لأخذ
العينات العشوائية ، أي أن تقنية أخذ عينة من السكان تتم بشكل عشوائي. لذلك كانت العينة المستخدمة 76
طالبًا. استخدمت تقنيات جمع البيانات الاستبيانات والتوثيق بينما تم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لمعالجة
البيانات البحثية ، وهي التحليل الإحصائي الوصفي ، والتحليل الإحصائي الاستنتاجي ، وتحليل الانحدار الخطي
البسيط ، واختبار الفرضيات ، ومعامل التحديد باستخدام برنامج Microsoft Office Excel و SPSS
مقابل 26.

تظهر نتائج الدراسة أن: (1) خدمات إدارة الطلاب في SMP negeri 5 Palopo ي تسير على ما يرام ،
ويمكن ملاحظة ذلك من متوسط النسبة المئوية 42٪ في الفئة العالية / الجيدة ، (2) رضا الطلاب في SMP
Negeri 5 Palopo المدرسة المتوسطة العامة كافية / راضية ، ويمكن ملاحظة ذلك من متوسط النسبة المئوية
لدرجات المستجيبين في استبيان رضا الطلاب البالغ 39٪ مع فئة منخفضة / راضٍ ، و (3) هناك تأثير لخدمات
إدارة الطلاب على الطالب الرضا في SMP Negeri 5 Palopo ولكن ليس كبيرًا وصغير جدًا ، أي 0.1 ٪
فقط.

الكلمات المفتاحية: خدمات الإدارة الطلابية ، رضا الطلاب



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Pembentukan manusia yang berkualitas dapat dilakukan salah satunya dengan memberikan pendidikan pada manusia, baik melalui jalur pendidikan di dalam sekolah maupun pendidikan di luar sekolah yang tidak terikat pada kurikulum. Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses diri memiliki kekuatan agama, budi pekerti, kedisiplinan diri, budi pekerti, kecerdasan, akhlak mulia, serta kemampuan yang dibutuhkan masyarakat, bangsa, dan negara.¹ Pendidikan yang berkualitaslah mendorong negara ini maju. Pendidikan yang berkualitas meliputi pembelajaran, alumni, ciri khas, dan pelayanan administrasi sekolah (berkaitan dengan kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah-masyarakat, komunikasi dan kearsipan, kemahasiswaan, kurikulum dengan pelayanan khusus).

Pengelolaan pelayanan administrasi kesiswaan yang baik menunjukkan komitmen sekolah untuk menumbuhkan budaya mengelola lembaga yang berkualitas. Operasi administrasi siswa berkualitas tinggi menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan di sini adalah seorang siswa. Kepuasan pelanggan adalah rasa senang dan kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipertimbangkan dengan kinerja yang diharapkan²

¹ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2005), 70

Tenaga kependidikan adalah pegawai yaitu mereka yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku³. Pengembangan tenaga kependidikan bukanlah tugas yang ringan, karena tidak hanya berksitsn dengan permasalahan teknis, tetapi juga mencakup berbagai persoalan yang sangat rumit dan kompleks, baik menyangkut dengan perencanaan, pendanaan, serta efesiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Pengembangan tenaga kependidikan juga menuntut adanya manajemen yang berkualitas sehingga dapat menjadi salah satu faktor pembentuk pendidikan yang berkualitas.

Oleh karena itu, sangat penting bagi sekolah untuk menerapkan layanan berkualitas kepada layanan siswa. Kepuasan siswa inilah, sekolah bisa mengukur kinerja layanan yang selama ini diterapkannya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan rendah maka tantangan sekolah harus lebih memperbaiki lagi layanan-layanan didalamnya.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah.⁴

³ Anas Harun, “Pengembangan Tenaga Kependidikan” *Jurnal ilmu-ilmu keislaman* 13, No 2 (2013): 169, <https://doi.org/10.32939/islamika.v13i2.4>

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

Tujuan pelaksanaan administrasi kesiswaan pada dasarnya mengatur kegiatan-kegiatan dalam bidang kesiswaan agar proses belajar mengajar di sekolah bisa berjalan lancar, tertib dan teratur, tercapai apa yang menjadi tujuan-tujuan pendidikan di sekolah. Hal ini dapat bertitik tolak dari keberadaan guru sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pembelajaran sehingga apabila pelayanan yang ada akan sangat membantu guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang tenaga pengajar di sekolah.

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Maidah/5 : 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya :

“...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya.”⁵

Kepuasan merupakan ukuran keberhasilan pelayanan karena jika pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka kepuasan akan menurun, sebuah sekolah lebih mungkin dapat mencapai tujuannya jika siswa puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah.

⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Unit percetakan Al-qur'an (UPQ),2018), 106.

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan yang diharapkan ditentukan oleh kualitas layanan. *Quality of service* terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *security*, *emphathy*, dan *physical evidence* selain layanan yang dirasakan membentuk konsep layanan.⁶

Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima.⁷

Kepuasan akan dapat tercapai bilamana seorang tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan menjalankan tugas dengan baik secara professional. Sebagaimana penjelasan dalam sebuah hadis terkait dengan professional kerja seseorang.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Artinya :

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: “sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).⁸

Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu proses pembelajaran sekolah, komunikasi dan pelayanan administrasi. Adapun yang

⁶Parasuraman, A. Valerie, (diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Qталity Service*. The free press, New York, 2001, 162

⁷ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2012), 74

⁸ Yusuf Al-Qardhawi, *Al-Iqtishadiyah*, No 1, (Jakarta : Robbani press, 2019), 24.

termasuk dalam proses pembelajaran adalah metode yang diterapkan oleh guru saat menyampaikan materi pelajaran kepada siswanya. Komunikasi yang berjalan dengan baik diantara pihak-pihak pengajar dengan siswa dalam aktivitas sehari-hari di sekolah serta pelayanan administrasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa karena hal tersebut merupakan kegiatan yang vital dalam mengatur roda organisasi di sekolah.⁹

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

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 08 Juni 2022 peneliti memperoleh informasi dari hasil wawancara dengan salah satu siswa di SMP Negeri 5 Palopo yang bernama Khairunnisa, mengatakan bahwa selama bersekolah, pernah merasakan dan mengalami pelayanan yang diberikan oleh administrator yang di antaranya kurang memperhatikan kenyamanan siswa, seperti proses pengurusan persuratan yang lambat. Padahal idealnya era masa digital saat ini justru layanan itu, harusnya lebih cepat.

Hal tersebut mendukung peneliti dan berkeinginan untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian ilmiah yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo”.

⁹ Nuril Ahmad, “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa Mts. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan” *e-Journal Studi Islam* 1, No 1 (2014) : 20
<https://ejournal.iai-tabah.ac.id/index.php/madinah/article/view/146>

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan administrasi siswa di SMP Negeri 5 Palopo?
2. Bagaimanakah kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi siswa di SMP Negeri 5 Palopo?
3. Apakah ada pengaruh signifikan antara pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui tingkat pelayanan administrasi siswa SMP Negeri 5 Palopo
2. Mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi siswa SMP Negeri 5 Palopo
3. Mengetahui pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi siswa, penelitian ini untuk memberikan gambaran mengenai informasi pelayanan manajemen SMP Negeri 5 Palopo.
- b. Bagi sekolah, survei ini akan menjadi sumber informasi dan evaluasi atas upaya yang dilakukan untuk melayani siswa SMP Negeri 5 Palopo.
- c. Bagi guru, hasil penelitian ini harus memberikan wawasan baru tentang pentingnya menggunakan manajemen siswa
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber untuk menambah pengetahuan dan meningkatkan kualitas tenaga pengajar profesional.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian yang Relevan

Mengkaji tentang layanan administrasi siswa SMP Negeri 5 palopo terhadap kepuasan siswa. Sebagai perbandingan, dikemukakan beberapa hasil kajian yang telah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

1. Penelitian Nuril Ahmad yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Mts Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan” dari hasil penelitian ini ditemukan beberapa fakta bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah MTs Al-Fattah Sugihan terlaksana dengan baik, hal ini diketahui dari data hasil kuesioner yang telah disebar, dan hasil rata-rata menunjukkan persentase 79,138% sehingga masuk kategori baik. Kepuasan siswa menunjukkan 82,369% presentasi yang artinya sangat puas. Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs Al-fattah Sugihan Solokuro Lamongan sangat kuat. Hal ini didasarkan pada perhitungan rumus statistic produk momen sangat kuat sebesar 0,93.¹
2. Penelitian Dinda Anggraeni Hasjun berjudul “Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa”. jenis penelitian yang digunakan adalah

¹ Nuril Ahmad, “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan,” *e-Jurnal Studi Islam* 1, No. 1 (2014): 24, <https://ejournal.iai-tabah.ac.id/index.php/madinah/article/view/146>.

penelitian kualitatif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologis. Metode pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Menguji keabsahan data yang terkumpul, peneliti menggunakan tiga teknik survei triangulasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan pengelolaan siswa SD Inpres Timbuseng Kab Gowa sudah efektif karena pelayanan administrasinya yang sesuai dengan semestinya. Pelayanan administrasi kesiswaan di SD Inpres Timbuseng Kab Gowa dilakukan untuk membantu meningkatkan kualitas manajemen berbasis sekolah, mulai dari pendataan siswa hingga pendataan pengaduan siswa. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa layanan manajemen siswa membantu meningkatkan kualitas manajemen berbasis sekolah (MBS) yang bertujuan untuk menciptakan system pendidikan yang dapat memenuhi kebutuhn masyarakat berkembang.²

3. Penelitian Nia Tur Rohmah berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Siduarjo”. Instrumen yang digunakan adalah angket dan dokumen adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 270 orang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kualitas manajemen siswa berada pada kisaran tinggi dengan nilai rata-rata 4,00. Hubungan antara kualitas pengelolaan siswa denagn kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Gedangan Siduarjo dinilai sedang atau cukup dengan koefisien korelasi sebesar 0,65 dan

² Dinda Anggraeni Hasjun, “Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa”, *skripsi* (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar. 2017), 64

tingkat signifikan $< 0,00$. Nilai 0,005 berarti hipotesis H_a bahwa ada hubungan antara kualitas akademik dengan kepuasan siswa diterima.³

Penelitian membuat tabel persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya untuk memudahkan pemahaman. Berikut persamaan dan perbedaannya:

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Keterangan	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4
1	Nama	Nuril Ahmad	Dinda Anggraeni Hasjun	Nia Tur Rohmah	Yusma Yuniar
2	Tahun penelitian	2019	2016	2019	2022
3	Judul	Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan	Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa	Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Siduarjo	Pengaruh Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa
4	Jenis penelitian	Kuantitatif	Kualitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
5	Model gaya belajar	Tatap muka	Tatap muka	Tatap muka	Daring
6	Subjek penelitian	Siswa	Siswa	Siswa	Siswa
7	Teknik pengumpulan data	Kuesioner dan dokumentasi	Observasi, wawancara dan dokumentasi	kuesioner dan dokumentasi	Angket dan dokumentasi

³ Nia Tur Rohmah, "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedang Siduarjo". *Skripsi* (Surabaya: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 77

B. Landasan Teori

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan

a. Pengertian Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*. *Ad* artinya sama dengan *to* dalam bahasa inggris, dan *ministrare* artinya melayani, membantu atau membimbing.⁴ Menurut B Suryosubroto administrasi kesiswaan menunjuk kepada pekerjaan-pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pencatatan siswa baru semenjak dari proses penerimaan sampai saat siswa meninggalkan sekolah karena sudah tamat mengikuti pendidikan pada sekolah itu.⁵ Menurut M. Sobry Sutikno administrasi kesiswaan merupakan kegiatan pencatatan siswa mulai dari proses penerimaan hingga siswa tersebut keluar dari sekolah disebabkan telah tamat/lulus. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua pengaturan yang berhubungan dengan siswa digarap oleh administrasi kesiswaan.⁶ Menurut Mulyono administrasi kesiswaan adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara kontinu terhadap seluruh siswa (dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan) agar dapat mengikuti proses belajar mengajar secara efektif dan efisien.⁷

⁴ Joharis Lubis dan Haidir, *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan sumber daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi*, (Jakarta: Prenadamedia, 2019), 1

⁵ B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 74

⁶ M. Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan*, (Lombok: Holistica, 2012), 76

⁷ Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: AR-Ruzz Media Group, 2008),78

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi kesiswaan merupakan usaha dan kegiatan yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan siswa dalam upaya mengembangkan potensi siswa. Melayani siswa dalam proses belajar mengajar, dan kegiatan lainnya di sekolah dan mengatur data siswa agar lebih terorganisir dan dapat diprediksi.

b. Kegiatan Administrasi Kesiswaan

Kegiatan administrasi kesiswaan adalah setiap kegiatan atau kegiatan yang mencatat seorang siswa mulai dari proses pendaftaran sampai dengan selesainya sekolah dan lulus dari sekolah. Rangkaian kegiatan ini tidak selalu dilakukan oleh kepala sekolah, yang mendelegasikan sebagian pekerjaan administrasi kepada guru dan staf administrasi. Adapun kegiatan administrasi kesiswaan sebagai berikut:

1) Mengatur Kegiatan Siswa Baru

Pengelolaan siswa harus dilakukan tidak hanya setelah siswa atau anak terdaftar sebagai anggota sekolah, tetapi juga untuk merencanakan penerimaan siswa baru. Ada beberapa kegiatan yang dapat dilakukan sehubungan dengan penerimaan siswa baru. Ini termasuk a) menentukan kuota, b) menentukan persyaratan pelamar, c) menentukan panitia penerimaan, dan d) memilih kandidat dan mengumumkan hasil tes.

2) Pelaksanaan Kegiatan Orientasi Siswa Baru

Siswa yang dinyatakan lolos masih merasa asing dan tidak terbiasa dengan kondisi sekolah tempat mereka belajar. Mereka tidak akrab dengan

lingkungan di sekolah. Maka dari itu, sekolah harus merencanakan waktu dan kegiatan orientasi mereka untuk memungkinkan siswa baru belajar dan beradaptasi dengan semua aspek lingkungan belajar mereka.

3) Mengatur Kehadiran Siswa

Keberhasilan belajar seorang siswa tidak hanya tergantung pada kemampuan intelektual siswa, tetapi juga pada keuletan siswa dalam mengikuti semua kegiatan pembelajaran di sekolah. Oleh karena itu, masalah kehadiran perlu mendapat perhatian serius dari sekolah, karena keberlangsungan partisipasi dalam kegiatan pembelajaran ditentukan oleh kehadiran siswa.

4) Mengatur Siswa dalam Kegiatan Ko-Kurikuler dan Ekstrakurikuler

Ada banyak bentuk kegiatan yang dapat menunjang kegiatan intrakurikuler. Kegiatan tersebut antara lain studi lapangan, karyawisata, pramuka, kelompok seni, mendaki gunung. Jenis kegiatan ini dikelompokkan sebagai kegiatan bersama dan ekstrakurikuler. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk mendukung proses belajar mengajar yang berlangsung di luar jam ekstrakurikuler. Meskipun kegiatan ini tidak tercantum dalam dokumen silabus dan dapat dibantu mengingat fungsinya, namun kegiatan ini dapat dilakukan oleh sekolah bersama siswanya.

5) Mengatur Perpindahan (Mutasi) Siswa

Sekolah yang menerima siswa pindahan harus meminta surat keterangan pindah. Demikian pula, sekolah yang melepaskan siswanya untuk pindah ke sekolah lain harus menerbitkan akta pindah

c. Pelayanan Khusus Kesiswaan

Pelayanan khusus kesiswaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan siswa yang dapat menunjang proses pembelajaran agar berjalan efektif dan efisien Adapun jenis-jenis pelayanan khusus bagi siswa sebagai berikut:

1) Pelayanan Bimbingan Konseling

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah layanan yang diberikan untuk mengembangkan dan memandirikan siswa. Adapun menurut Adi Putra sebagai berikut:

- a) Mengembangkan pengertian dan pemahaman diri
- b) Mengembangkan pengetahuan tentang jenjang pendidikan dan jenis pekerjaan serta persyaratannya
- c) Mengembangkan pengetahuan tentang berbagai nilai dalam kehidupan keluarga dan masyarakat
- d) Mengembangkan pengetahuan memecahkan masalah
- e) Mengembangkan pengetahuan merencanakan masa depan dengan bertolak pada bakat, minat dan kemampuannya
- f) Mengatasi kesulitan dalam menyalurkan, minat dan bakatnya dalam perencanaan masa depan baik yang menyangkut pendidikan maupun pekerjaan yang tepat
- g) Mengatasi kesulitan dalam belajar dan hubungan sosial.⁸

⁸ Adi Putra, "Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)" *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2 No 2 (2016) : 3-4 <https://doi.org/10.19109/elidare.v2i1i2.910>

2) Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan layanan yang diunakan oleh siswa untuk memperoleh sumber informasi dan pengetahuan. Perpustakaan memberikan fasilitas pembelajaran seperti buku paket pelajaran, buku fiksi maupun non fiksi. Adapun jenis pelayanan kepada siswa yaitu:

- a) Menyediakan bahan pustaka yang memperkaya dan memperluas cakrawala kurikulum
- b) Menyediakan bahan pustaka yang dapat membantu siswa memperdalam pengetahuannya mengenai subjek yang diminatinya
- c) Menyediakan bahan untuk meningkatkan keterampilan
- d) Menyediakan kebutuhan untuk membantu siswa mengadakan penelitian
- e) Meningkatkan minat baca siswa dengan cara mengadakan bimbingan membaca, bagaimana menggunakan perpustakaan, mengenalkan jenis-jenis koleksi buku-buku, membuat isi ringkas, klipping dan lain-lain¹¹.

3) Pelayanan Kantin/Kafetaria

Hampir disetiap sekolah memiliki layanan ini, yaitu pelayanan khusus memenuhi kebutuhan dengan menyediakan makanan dan minuman yang bersih dan bergizi, dengan adanya layanan kantin di sekolah bisa membantu pihak sekolah agar siswa tetap berada di lingkungan sekolah pada jam istirahat dan tidak berkeliaran di sekolah.

¹¹ Adi Putra, "Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)" *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2 No 2 (2016) : 4-5 <https://doi.org/10.19109/elidare.v2i2i2.910>

4) Pelayanan UKS

Pelayanan kesehatan di sekolah biasanya dibentuk wadah yang disebut Usaha Kesehatan Sekolah (UKS). Bentuk pelayanan kesehatan yang harus diperhatikan sekolah adalah yang berkaitan dengan kesehatan sekolah, lingkungan sekolah, pendidikan kesehatan dan pemeliharaan kesehatan¹².

5) Pelayanan Laboratorium

Laboratorium sekolah merupakan sarana penunjang proses belajar mengajar terutama dalam praktikum, penyelidikan, percobaan, pengembangan dan bahkan pembakuan. Siswa menggunakan laboratorium ketika melakukan penelitian yang berkaitan dengan eksperimen pada objek tertentu¹³

d. Indikator Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas merupakan mutu produk atau jasa/layanan yang mempunyai kemampuan dalam memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Seperti yang dikutip oleh Amin Kuneifi dan Fitri Amida mengemukakan ada lima dimensi kualitas pelayanan yang juga menjadi indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Bukti fisik (*tangibels*) yaitu seperti fasilitas fisik, contohnya sarana belajar (gedung), sarana laboratorium, sarana perpustakaan, tempat beribadah, dan lain-lain yang harus ada dalam proses pelayanan.

¹² Adi Putra, "Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)" *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2 No 2 (2016) : 8 <https://doi.org/10.19109/elidare.v2i2.910>

¹³ Adi Putra, "Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)" *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2 No 2 (2016) : 10 <https://doi.org/10.19109/elidare.v2i2.910>

- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu mahir dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, konsisten dan memuaskan. Contohnya dengan memberikan pelayanan secara tepat waktu.
- 3) Daya tanggap (*responsibility*) yaitu bersedia memberikan bantuan kepada siswa. Contohnya setiap guru mudah ditemui untuk konsultasi.
- 4) Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan dan kepemilikan sifat dapat di percaya, bebas dari bahaya dan keraguan, contohnya seluruh staf tata usaha dan staf pengajar harus benar-benar kompeten sehingga reputasi lembaga pendidikan positif di mata masyarakat.
- 5) Empati (*empathy*) memahami kebutuhan maupun kesulitan siswa, contohnya komunikasi yang baik, perhatian yang tulus diberikan kepada siswa dalam bentuk kemudahan akses terhadap layanan.¹²

2. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Siswa

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*faction*” yang berarti melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan (*satisfaction*) diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.¹³ Kepuasan asal katanya adalah puas/memuaskan

¹² Amin Kuneifi Elfachmi dan Fitri Amida, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi pada Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan” *edukasi jurnal* 1, No. 1 (2016) 15-16
<https://eprints.unpam.ac.id/id/eprint/1314>

¹³ Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), 283

berarti senang karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi apa yang diinginkannya.

Menurut Oliver dalam buku Lina Anatan mengatakan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu reaksi kognitif atau afektif yang muncul sebagai respon atas suatu atau sekelompok jasa pelayanan. Kepuasan merupakan “*post consumption*” yaitu pengalaman untuk membandingkan kualitas yang diperoleh dengan kualitas yang diharapkan, dimana kualitas pelayanan merupakan evaluasi global atas *service delivery system*.¹⁴

Kepuasan siswa merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sekolah. Pelanggan yang puas berarti pelayanan di sekolah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, oleh karena itu kepuasan pelanggan/siswa merupakan perhatian yang utama bagi setiap sekolah.

b. Faktor-faktor Penentu Kepuasan

Susatyo Herlambang yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dirasakan, sebagai berikut:

- 1) Dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan
- 2) Dapat memenuhi harapan pelanggan dengan cara, yang dapat membuat mereka akan kembali lagi
- 3) Dapat melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan pelanggan¹⁵

Fandy Tjiptono mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu :

¹⁴ Lina Anatan, *Service Excellent*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 70

¹⁵ Susatyo Herlambang, *Public Relationship and Customer Service* (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2010) 81

- a) Faktor internal, faktor internal merupakan faktor yang dapat dikendalikan oleh institusi seperti sikap dan perilaku karyawan. Kesalahan pencatatan termasuk kepuasan siswa yang dapat dikendalikan oleh institusi sekolah.
- b) Faktor eksternal, faktor eksternal merupakan faktor yang diluar kendali institusi seperti bencana alam, tindakan kriminal, masalah pribadi siswa. faktor internal terkait kepuasan siswa, sekolah tidak bisa mengontrol dan mengendalikan kepuasan siswa¹⁶.

Kotler dan Amstong dalam Rini Somad dan Donni Juni Priansa menyatakan bahwa penyebab ketidakpuasan pelanggan sebagai berikut:

- a) Tidak memenuhi harapan dan kenyataan yang dialami
- b) Layanan dalam proses menikmati jasa tidak memuaskan pelanggan
- c) Perilaku/tindakan pegawai pegawai yang memberikan pelayanan yang tidak menyenangkan
- d) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak didukung
- e) Biaya yang terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan lain-lain
- f) Promosi atau iklan yang berlebihan (muluk) yang tidak sesuai dengan kenyataan¹⁷

¹⁶ Santoso dan Tjiptono, (2001), *Pengukuran Kepuasan*, Jakarta: Gramedia, 159

¹⁷ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi* (Bandung : Alfabeta, 2014), 33

c. Indikator Kepuasan Siswa

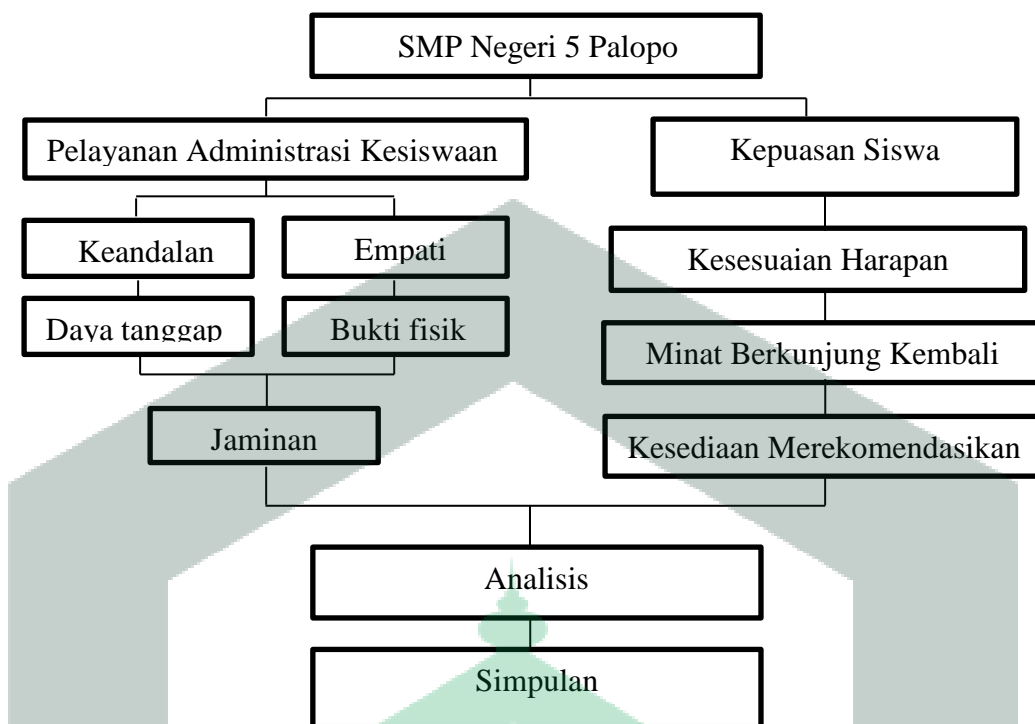
Kepuasan siswa adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang diterima siswa. Adapun indikator kepuasan pelanggan/siswa menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam jurnal Joko Suwito yaitu:

- 1) Kesesuaian harapan, kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh siswa.
- 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan siswa untuk berkunjung kembali atau melakukan pelayanan ulang terhadap pelayanan terkait.
- 3) Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan siswa untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga¹⁸.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang konsep suatu variabel memiliki hubungan dengan lainnya. Faktor-faktor dalam penelitian tersebut dapat saling berhubungan, yang menjadi variabel bebasnya adalah pelayanan administrasi kesiswaan (X) yang akan memberikan pengaruh variabel terikat yaitu kepuasan siswa (Y) dan selanjutnya akan dilakukan analisis untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat kerangka pikir penelitian berikut ini:

¹⁸ Joko Suwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cv Global Ac Banjarbaru" *Jurnal KINDAI* 1, No. 3 (2018): 257, <http://dx.doi.org/10.35972/kindai.v1i1>



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ialah jawaban awal untuk pertanyaan penelitian, dan pertanyaan penelitian dirumuskan dalam bentuk statistik.¹⁹ Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis deskriptif dan statistik sebagai berikut:

1. Hipotesis Asosiatif

Adanya pengaruh signifikan antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo.

2. Hipotesis Statistik

$$H_0 : r_{yx} = 0$$

¹⁹ Sugiyono, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D. (Bandung:Alfabeta,2010), 96.

$H_1 : r_{yx} \neq 0$

Keterangan :

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo

H_1 : Ada pengaruh antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Desain penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat *ex-post facto* yang bersifat kuantitatif yang menggunakan alat bantu ilmu statistik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Keterangan:

Variabel (X) = Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Variabel (Y) = Kepuasan Siswa

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 5 Palopo yang terletak di Kelurahan Temalebba, Kecamatan Bara, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini dilaksanakan pada Oktober-November 2022.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cet.17 (Bandung: Alfabeta, 2013), 13

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan definisi yang valid dari suatu masalah dan konfirmasi pentingnya variabel tertentu dengan cara tertentu untuk mengukurnya, untuk menghindari salah penafsiran variabel. Maka penulis merasa perlu untuk mencantumkan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun judul penelitian ini yaitu Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi kesiswaan

Pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat pelayanan administrasi kesiswaan yang diharapkan oleh siswa/peserta didik sebagai pengguna jasa, dengan indikator pelayanan administrasi kesiswaan dalam penelitian ini yaitu 1) keandalan; 2) daya tanggap; 3) keamanan; 4) empati; dan 5) bukti fisik.

2. Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa yaitu bagaimana perasaan siswa ketika membandingkan manfaat pelayanan yang diterima di sekolah dengan manfaat pelayanan yang mereka harapkan. Indikator kepuasan siswa dalam penelitian ini yaitu 1) kesesuaian harapan; 2) minat berkunjung kembali; dan 3) kesediaan merekomendasikan.

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di SMP Negeri 5 Palopo yang berjumlah 311 orang siswa yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Jumlah siswa di SMP Negeri 5 Palopo

Tingkat kelas	Jumlah Siswa
VII A	32
VII B	31
VII C	17
VIII A	30
VIII B	29
VIII C	29
VIII D	29
IX A	32
IX B	30
IX C	29
IX D	23
Jumlah	311

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi.² Jika jumlah subjek kurang dari 100, sebaiknya penelitian ini dianggap sebagai penelitian populasi. Selain itu, bila jumlah subjeknya besar, dapat mencapai 10-15% atau 20-25% atau lebih.³

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *slovin* sebagai berikut :

² Suharsimi Arikunto. *Produser Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2017), 73

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek* (Cet. XII; Jakarta: PT Rineka Cipta, 20002), 112

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah elemen / anggota sampel

N: Jumlah elemen / anggota populasi

e : error level (tingkat kesalahan) pengambilan sampel sebesar 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus pengambilan sampel tersebut, maka diperoleh:

$$n = \frac{311}{1 + 311(0,01)^2} = 75,66 = 76$$

Hasil perhitungan tersebut maka peneliti membutuhkan 76 responden selanjutnya, ditentukan sampel pada masing-masing siswa di SMP Negeri 5 Palopo dengan menggunakan rumus alokasi *proportional* sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Keterangan :

n_i = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

N_i = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Tabel 3.2 Jumlah sampel tiap kelas di SMP Negeri 5 Palopo

No	Tingkatan Kelas	Jumlah Siswa	Perhitungan jumlah	Sampel
1	Kelas VII A	32	$32/311 \times 76$	8
	Kelas VII B	31	$31/311 \times 76$	8
	Kelas VII C	17	$17/311 \times 76$	4
2	Kelas VIII A	30	$30/311 \times 76$	7
	Kelas VIII B	29	$29/311 \times 76$	7
	Kelas VIII C	29	$29/311 \times 76$	7
	Kelas VIII D	29	$29/311 \times 76$	7
3	Kelas IX A	32	$32/311 \times 76$	8
	Kelas IX B	30	$30/311 \times 76$	7
	Kelas IX C	29	$29/311 \times 76$	7
	Kelas IX D	23	$23/311 \times 76$	6
Jumlah		311		76

Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *random sampling*. Dalam teknik ini, populasi diambil sampel secara acak dengan mengambil sampel dari setiap subpopulasi, yang jumlahnya disesuaikan secara acak dengan jumlah anggota pada setiap subpopulasi. Berikut ini sampel dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Sampel Penelitian

No	Tingkatan kelas	Sampel
1	Kelas VII A	8
2	Kelas VII B	8
3	Kelas VII C	4
4	Kelas VIII A	7
5	Kelas VIII B	7
6	Kelas VIII C	7
7	Kelas VIII D	7
8	Kelas XI A	8
9	Kelas XI B	7
10	Kelas XI C	7
11	Kelas XI D	6
Jumlah		76

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu dokumentasi dan angket, beberapa diantaranya tidak terstruktur untuk mendukung kelengkapan analisis data penelitian. Adapun teknik pengumpulan data berikut ini adalah:

1. Angket

Angket adalah metode pengumpulan data yang berisi pernyataan yang harus dijawab oleh responden.⁴ Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data tentang rumusan masalah yang diajukan oleh penulis. Skala *likert* digunakan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada responden untuk mengukur persepsi mereka.⁵ Saat membuat kuesioner, harus didasarkan pada indikator variabel penelitian.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah di dokumentasikan, seperti dokumentasi tentang kondisi sekolah, siswa, guru, staf dan lainnya.

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang digunakan dalam skripsi ini yaitu angket, saat membuat angket harus didasarkan pada indikator penelitian dengan menggunakan skala *likert*. Penggunaan skala *likert* untuk setiap variabel yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS). Pemberian bobot terhadap pernyataan positif dimulai dari 4, 3, 2, 1 sedangkan pernyataan negatif pemberian bobot 1, 2, 3, 4. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel 3.4 berikut :

⁴ Winarto Surakhmad, *Pengantar Ilmu Dasar dan Teknik*, Cet. 1 (Bandung: CV Tarsito, 1994), 70.

⁵ Misbakhul Muunir, "Analisis Pengaruh Retailing Mix terhadap Keputusan Pembelian pada Mini Market Permata di Kecamatan Balapulang" (Semarang, Universitas Diponegoro: 2011), 55.

Tabel 3.4 Skala *Likert*

Alternatif jawaban	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Kurang Setuju (KS)	2	3
Tidak Setuju (TS)	1	4

Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Variabel	Indikator	Item	
		Positif	Negatif
Pelayanan	1. Bukti Fisik	1, 2, 3,	4
Administrasi	2. Kehandalan	5,7	6
Kesiswaan	3. Daya Tanggap	8,9,11	10
	4. Jaminan	13,14,15	12
	5. Empati	16,17	18

Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Siswa

Variabel	Indikator	Item	
		Positif	Negatif
Kepuasan Siswa	1. Kesesuaian Harapan	2, 4, 5	1, 3
	2. Minat Berkunjung Kembali	6, 8, 9, 10	7
	3. Kesiediaan Merekomendasikan	12, 13, 14, 15	11

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen yang dipakai yaitu validitas isi. Tujuannya untuk mengetahui bahwa instrumen tersebut dimaksudkan untuk mencerminkan dan mengukur apa yang diinginkan.⁶ Validitas isi dibantu menggunakan kisi kisi

⁶ Saifuddin Azwar , *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2006), 52

instrumen. 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 dibidang pendidikan untuk menguji validitas instrumen. Validator ahli yang dimaksud terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.7 Validator Instrumen Penelitian

No	Nama	Pekerjaan
1	Firmansyah S.Pd., M.Pd	Dosen IAIN Palopo
2	Firman Patawari S.Pd., M.Pd	Dosen IAIN Palopo

Rancangan angket diserahkan kepada dua orang ahli atau validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi tanda (√) pada skala *likert* 1-4 seperti berikut ini:

Sangat Setuju : skor 4
Setuju : skor 3
Kurang Setuju : skor 2
Tidak Setuju : skor 1

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 :

S : $r - l_0$

r : Skor yang diberikan oleh validator

l_0 : Skor penilaian validitas terendah

n : Banyaknya validator

c : Skor penilaian validitas tertinggi.⁷

Selanjutnya hasil perhitungan validitas yang dilakukan peneliti setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi pada tabel berikut.⁸

Tabel 3.8 Interpretasi Validitas Isi

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

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

⁷ Syaifuddin Azwar, *Realibilitas dan Validitas* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2013), 113

⁸ Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis, Cet. III* (Bandung : Alfabeta, 2010), 81

Tabel 3.9 Hasil Validitas Data Angket Penelitian Pelayanan Administrasi Kesiswaan

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
S	6		5		6		4		6		5	
V	1		0,83		1		0,67		1		0,83	
0,89												

Sumber : Hasil olah data *Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 3.9 diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,89. Selanjutnya akan dibandingkan dengan interpretasi validitas pada tabel 3.8 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (Aiken's) dari variabel angket penelitian pelayanan administrasi kesiswaan dikatakan (sangat valid). Sementara hasil validasi untuk kepuasan siswa dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.10 Hasil Validasi Data Angket Kepuasan

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	4	3	3	2	4	3	3	2
Validator 2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3
S	5		6		5		5		5		5	
V	0,83		1		0,83		0,83		0,83		0,83	
0,86												

Sumber: Hasil olah data *Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 3.10 diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,86. Selanjutnya dibandingkan menggunakan interpretasi validasi, dapat dilihat pada tabel 3.8 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dari V (Aiken's) dari validasi kepuasan siswa dikatakan (sangat valid).

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dipakai untuk memeriksa apakah alat penelitian dapat di percaya. Terpercaya artinya peralatan tersebut dapat di percaya kebenarannya untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan uji reliabilitas dari SPSS versi 26.

Kriteria pengujian reliabilitas uji *statistic Cronbach Alpha* diinterpretasikan sebagai berikut:⁹

Tabel 3.11 Interpretasi Reliabilitas

Koefesien Korelasi	Kriteria Relibilitas
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

Setelah divalidasi dan mendapatkan item-item valid, selanjutnya instrumen tersebut dilakukan uji reliabilitas yang menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran).

Adapun hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	18

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Vers. 26, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 3.12 tersebut, diperoleh hasil uji reliabilitas untuk angket pengguna pelayanan administrasi kesiswaan memperoleh nilai sebesar

⁹ Purwanto, *Evaluasi belajar*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2011), 196

0,768. Dengan demikian. Jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.12 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

Tabel 3.13 Uji Reliabilitas Kepuasan Siswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	15

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Vers. 26, Tahun 2022

Adapun untuk tabel 3.13 ini adalah uji reliabilitas untuk angket kepuasan siswa memperoleh nilai sebesar 0,852. Selanjutnya, Jika dibandingkan dengan kriteria reliabilitas berdasarkan tabel 3.12 maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik deskriptif dan inferensial.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan nilai yang diperoleh dari hasil pemberian angket skala pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo. Maka analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan nilai responden berupa rata-rata, nilai tengah (*median*), standar deviasi variasi, tentang skor, nilai rendah dan tertinggi, dan tabel distribusi frekuensi dan histogram. Penelitian ini analisis deskriptif adalah penyajian data responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh dari perhitungan persentase (%).

Perhitungan persentase skor pelayanan administrasi kesiswaan (%) untuk menyelidiki masalah dalam penelitian ini, pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan hasil skor kepuasan siswa berdasarkan item pertanyaan masing-masing untuk setiap indikator dengan rumusan rumus persentase sebagai berikut :

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

Keterangan :

Pr = Persentase capaian responden

F = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

100% = Jumlah tetap¹⁰

Analisis statistik dikerjakan menggunakan Microsoft excel,. Selanjutnya, analisis data juga dikerjakan dengan menggunakan program siap pakai yaitu *statistics* dan *service solution (SPSS)*. Pengolahan data menggunakan rumus acuan normal dengan standar skala 4 sebagai berikut:¹¹

Tabel 3.14 Distribusi Acuan Normal

Kategori	Interval kelas
Sangat tinggi	$X > M + 1,5 \text{ Std.deviasi}$
Tinggi	M sampai $(M + 1,5 \text{ Std.deviasi})$
Sedang	$(M - 0,5 \text{ Std.deviasi})$ sampai M
Rendah	$X \leq M - 0,5 \text{ Std.deviasi}$

Keterangan :

M = Mean

Std Deviasi = Standar deviasi

¹⁰ Moh. Pabundu Tika, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), 60

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Cet IX, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016), 56

Setelah jawaban dianalisis melalui rumus tersebut, selanjutnya kategorisasi pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Penentuan kualifikasi pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 5 Palopo dengan standar skala empat sebagai berikut :

Tabel 3.15 kategori persentase pelayanan administrasi kesiswaan

Kategori	Interval Kelas
Sangat tinggi	$X > 69,06$
Tinggi	$62,34 < X \leq 69,06$
Sedang	$60,01 < X \leq 62,34$
Rendah	$X \leq 60,1$

(Sumber : Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2022)

Menentukan kualifikasi Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo dengan standar skala empat:

Tabel 3.16 Kategori Persentase Kepuasan Siswa

Kategori	Interval Kelas
Sangat tinggi	$Y > 55,11$
Tinggi	$47,85 < Y \leq 55,11$
Sedang	$45,43 < Y \leq 47,85$
Rendah	$Y \leq 45,43$

(Sumber : Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2022)

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial dikenal dengan statistik inferensial atau statistik probabilitas adalah teknik statistik yang dipakai untuk menganalisis data sampel dan hasilnya berlaku untuk populasi.¹²

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 209

a. Uji Asumsi Klasik

Regresi sederhana terdapat asumsi klasik yang harus dilakukan meliputi:

1) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang residualnya berdistribusi normal. Oleh karena itu, uji normalitas dilakukan pada nilai residual dari setiap variabel. Uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis grafik yang dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik).

Pengambilan keputusan untuk memenuhi normalitas dan tidak perlu diperhatikan asanya sebagai berikut: jika nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka data tersebut berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas menguji apakah ada hubungan langsung antara variabel bebas (X) dan variabel (Y) untuk mengetahui apakah perubahan variabel X diikuti oleh perubahan variabel Y.

Untuk menyelidiki hubungan linear, diuji menggunakan *software spss for window* versi 26. Jika garis linear terlihat dari kiri ke kanan berarti tidak terdapat hubungan linear, dengan nilai *R-square* $< 0,05$. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka kedua variabel mempunyai hubungan yang linear. Sebaliknya jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ berarti hubungan antara kedua variabel tidak linear.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varian berbeda, disebut heteroskedstisitas.

b. Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana merupakan suatu pendekatan untuk memodelkan hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas. Model regresi, variabel dependen menjelaskan variabel independen. Secara matematis, model regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut :¹³

$$\bar{Y} = a + bx$$

Keterangan:

\bar{Y} = Variabel dependen (variabel terikat)

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi

x =Variabel independen (variabel bebas)¹⁴

c. Uji hipotesis (Uji-T)

Penelitian ini menggunakan uji-t untuk mengukur kekuatan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial dengan variabel terikat (Y), hal dilakukan

¹³ J.Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi 7*, (Jakarta : Erlangga,2009), 176.

¹⁴ Danang Sunyoto, *Statistika Deskriptif dan Probabilitas 9* (Jakarta : CAPS, 2016), 189

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 variable
- 2) Jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ maka H_0 diterima H_1 ditolak artinya tidak terdapat pengaruh antara kedua variable

e. Koefisien Determinasi

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

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

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat dari koefisien korelasi¹⁵

¹⁵ Purbaya Budi Santoso dan Ashari, *Analisis Statistika dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Edisi 1 (Yogyakarta: CV Andi, 2007), 144.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat SMP Negeri 5 Palopo

SMP Negeri 5 Palopo merupakan salah satu Sekolah Menengah Pertama Negeri yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia yang berdiri pada tahun 1984 dengan status akreditasi Negeri dan kepemilikan pemerintah dengan Nomor Statistik Sekolah (NSS) 201731713030 dan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 40307834. Sama dengan SMP pada umumnya di Indonesia, masa pendidikan sekolah di SMP Negeri 5 Palopo ditempuh dalam waktu tiga tahun pelajaran, mulai dari kelas VII sampai kelas IX.

SMP Negeri 5 Palopo terletak di Jln. Domba, Kelurahan Temmalebba Kecamatan Bara, Kab/ Kota Palopo pada wilayah Km 5 arah utara kota Palopo. Lokasi SMP Negeri 5 Palopo di kelilingi oleh laut dan pegunungan. Adapun luas tanah berkisar 20000 m² dan luas seluruh bangunan 1714 m² dan dikelilingi oleh pagar sepanjang 600 m.¹

b. Visi dan Misi SMP Negeri 5 Palopo

Visi :

“Aktif, Kreatif, Bersih, Antusias dan Religius (A K B A R)”

Misi :

¹ Reva Riyanti Arifuddin, Operator Dapodik “Dokumen”, Senin, 8 Agustus 2022, SMP Negeri 5 Palopo

1. Mendorong aktifitas dan kreatifitas secara optimal kepada seluruh komponen sekolah terutama para siswa.
 2. Mengoptimalkan pembelajaran dalam rangka meningkatkan keterampilan siswa supaya mereka memiliki prestasi yang dapat dibanggakan.
 3. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga kecerdasan siswa terus diasah agar terciptanya kecerdasan intekektual dan emosional yang mantap.
 4. Antusias terhadap perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
 5. Menanamkan cinta kebersihan dan keindahan kepada semua komponen sekolah.
 6. Menimbulkan penghayatan yang dalam dan pengalaman yang tinggi terhadap ajaran agama (religi) sehingga tercipta kematangan dalam berpikir dan bertindak.
- c. Sarana dan Prasarana SMP Negeri 5 Palopo

Tabel 4.1 Keadaan Sarana Prasarana SMP Negeri 5 Palopo

Jenis	Jumlah	Kondisi		Keterangan
		Baik	Rusak	
Ruang Kep.Sekolah	1	-	1	-
Ruang Guru	1	-	1	Menggunakan ruang tata usaha
Ruang Kelas	18	4	14	Memiliki bangunan tersendiri tetapi membutuhkan rehab
Ruang Tata Usaha	1	-	1	Memiliki bangunan tersendiri tetapi membutuhkan rehab
Ruang Perpustakaan	1	1	-	-
Ruang Lab.IPA	3	1	2	-
Ruang Keterampilan	1	1	-	-

Tabel 4.1 Lanjutan

Ruang Lab.Bahasa	-	-	-	-
RuangLab.Komputer	1	1	-	-
Ruang BP/BK	1	1	-	Untuk sementara menempati ruang kelas
Ruang UKS/PMR	1	-	-	Untuk Sementara menempati ruang kelas
Ruang Osis	1	-	-	-
Mushola	1	-	1	-
Pos SATPAM	1	-	1	-
WC/KM Guru dan TU	1	1	-	-
WC Siswa	8	5	3	-
Kantin	1	-	-	Menempati ruang kelas yang kosong
Gudang	1	-	-	-
Lapangan Basket	1	-	1	-
Lahan Parkir	1	-	1	-

Sumber Data : Operator Dapodik, 10 November 2022

d. Keadaan Guru

Jumlah tenaga guru yang terdapat di SMPN 5 Palopo pada tahun pelajaran 2022/2023 sebanyak 31 orang dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Sedangkan jumlah staf administrasi berjumlah 7 orang. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa guru yang berstatus PNS terdiri dari 28 orang, terdiri dari 31 orang berlatar belakang pendidikan S1 keguruan dan terdiri dari 1 orang berlatar belakang pendidikan S1 non keguruan. Sedangkan guru yang berstatus sebagai honorer ada 3 orang.

Tabel 4.2 Tenaga kependidikan SMP Negeri 5 Palopo

NO	Nama / NIP	Tempat / Tgl. Lahir	L/ P	Jabatan	Pendidikan Terakhir			Alamat
					Jenjang	Jurusan	Tahun	
1	2		3		13	14	15	17
1	Zhanti, S.Pd	Lahabaru, 12-12-1989	P	Staff TU	S1	Agama Islam	2017	Domba
2	Reva Riyanti Arifuddin, S.Pd	Cappasolo, 11-01-1995	p	Operator Dapodik	S1	Pendidikan Matematika	2017	Sungai Pareman 1
3	Rizky Wijayanti, S.Pd	Palopo, 11-03-1997	p	Staff Perpustakaan	S1	Pendidikan TIK	2020	Permata Hijau
4	Muhammad Alwi Latief	Palopo, 05-07-2000	L	Staff Perpustakaan	SMA	-	-	Cengkeh
5	Hasni	Pinrang, 27-03-1990	p	Bujang	SMA	-	-	Domba
6	Dhoni Jhodan	Palopo, 16-04-1987	L	Satpam	SMK	Manajemen		Domba
7	Habil	Palopo, 10-11-1989	L	Petugas Kebersihan	SMA	-	-	Batu

e. Keadaan Siswa

Pada tahun 2022 peserta didik SMP Negeri 5 Palopo berjumlah 311 siswa. Di kelas VII berjumlah 80 siswa, kelas VIII berjumlah 117 siswa, dan kelas IX berjumlah 114 siswa.¹⁴

2. Hasil Analisis Data

a. Hasil Analisis Data Statistik Deskriptif

1). Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Hasil uji analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel pelayanan administrasi kesiswaan (X) diperoleh gambaran distribusi skor

² Reva Riyanti Arifuddin, Operator Dapodik “Dokumen”, Senin, 8 Agustus 2022, SMP Negeri 5 Palopo

pelayanan administrasi kesiswaan yang menunjukkan skor rata-rata 62,38 dan *variance* 20,106 dengan standar *deviaton* 4,484 dari skor terendah 53 dan skor tertinggi 72. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Descriptive Statistics							
	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Pelayanan Administrasi Kesiswaan	76	19	53	72	62.38	4.484	20.106
Valid N (listwise)	76						

Sumber : Hasil olah data *SPSS vers.26*, Tahun 2022

Jika skor pelayanan administrasi kesiswaan dikelompokkan ke dalam empat kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

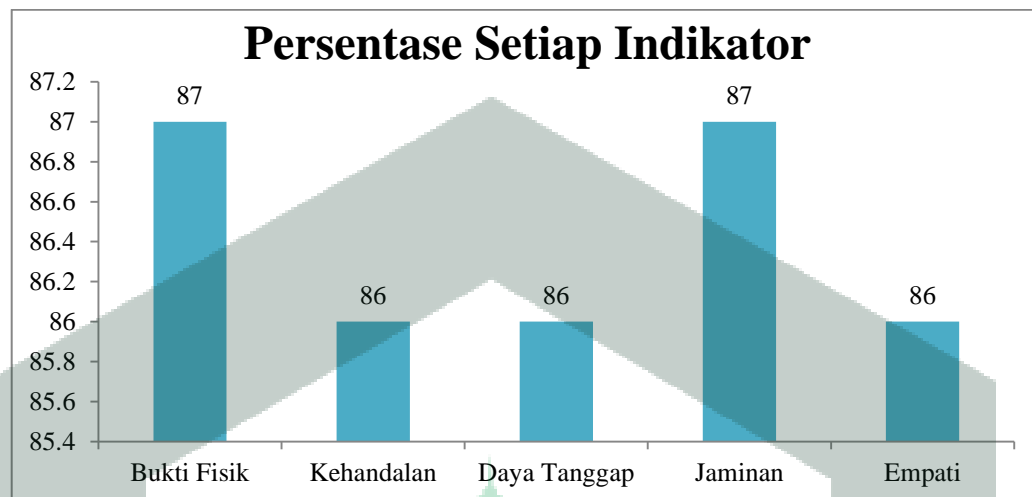
Tabel 4.4 Perolehan Presentase Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Rentang skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X > 69,06$	Sangat tinggi	6	8%
$62,34 < X \leq 69,06$	Tinggi	32	42%
$60,01 < X \leq 62,34$	Sedang	13	17%
$X \leq 60,1$	Rendah	25	33%
Jumlah		76	100%

(Sumber : Hasil Olah Data *Microsoft Excel* 2022)

Adapun pada tabel 4.3 tersebut, dapat diuraikan hasil angket pada variabel pelayanan administrasi kesiswaan yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa persentase pelayanan administrasi kesiswaan untuk kategorisasi sangat tinggi diperoleh persentase sebesar 8% dengan frekuensi sampel 6 responden adapun untuk kategori tinggi diperoleh persentase sebesar 42% dengan frekuensi sampel 32 responden, dan untuk kategori sedang diperoleh persentase sebesar 17% dengan frekuensi sampel 13 responden, sedangkan kategori rendah diperoleh persentase sebesar 33% dengan frekuensi sampel 25 responden.

Adapun hasil analisis untuk masing-masing indikator variabel pelayanan administrasi kesiswaan dapat dilihat pada diagram batang sebagai berikut:



Gambar 4.1 Grafik Persentase Indikator Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Gambar 4.1 tersebut menunjukkan grafik persentase indikator pelayanan administrasi kesiswaan yang terdiri dari 5 indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Berdasarkan tabel 3.15 tentang kategorisasi pelayanan administrasi kesiswaan diperoleh data bahwa dari keempat indikator ini, indikator bukti fisik masuk pada kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 87%, indikator kehandalan masuk pada kategori sangat tinggi dengan persentasi 86%, indikator daya tanggap masuk pada kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 86%, indikator jaminan masuk pada kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 86%. Jika dirata-ratakan maka diperoleh persentase sebesar 86%. Mengacu pada hasil ini maka dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 5 Palopo sudah berjalan dengan baik.

2) Kepuasan Siswa

Hasil analisis deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel Kepuasan Siswa (Y) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kepuasan siswa yang menunjukkan skor rata-rata 48,26 dan variance 25,290 dengan standar deviasi 5,029 dari skor terendah 40 dan skor tertinggi 60. Hal ini dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Siswa
Descriptive Statistics

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepuasan Siswa	76	20	40	60	48.26	5.029	25.290
Valid N (listwise)	76						

Sumber: Hasil oleh data *SPSS vers. 26 Tahun 2022*

Jika skor kepuasan siswa dikelompokkan ke dalam empat kategorisasi diperoleh tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel 4.6 Perolehan Persentase Angket Kepuasan Siswa

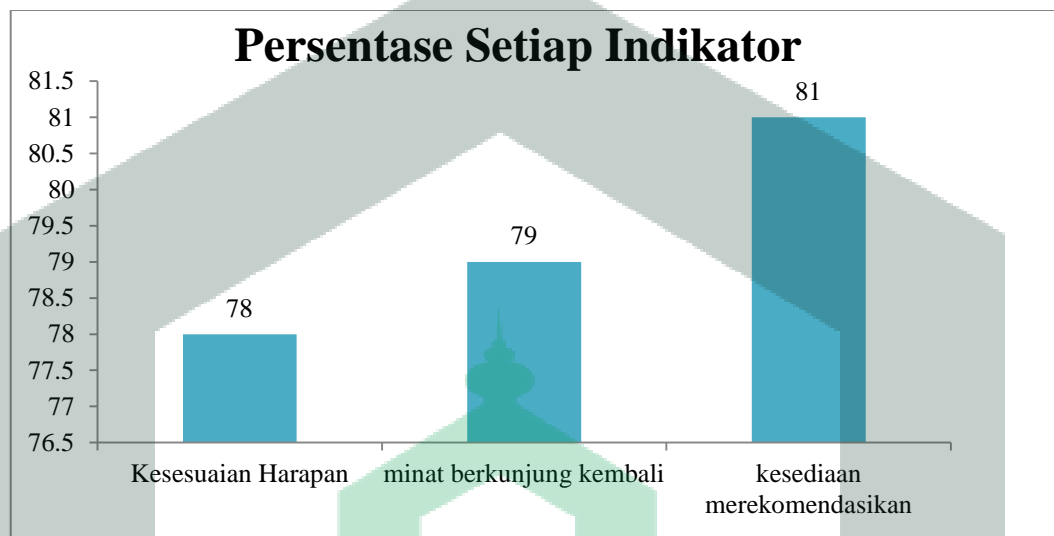
Rentang skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
$Y > 61,94$	Sangat tinggi	7	9%
$55,07 < Y \leq 61,94$	Tinggi	26	34%
$52,78 < Y \leq 55,07$	Sedang	13	17%
$Y \leq 52,78$	Rendah	30	39%
Jumlah		76	100%

(Sumber : Hasil Olah Data *Microsoft Excel 2022*)

Adapun pada tabel 4.5 di atas, dapat diuraikan hasil angket pada variabel kepuasan siswa yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa persentase kepuasan siswa untuk kategorisasi sangat tinggi diperoleh persentase sebesar 9% dengan frekuensi sampel 7 responden adapun untuk kategori tinggi diperoleh persentase sebesar 34% dengan frekuensi sampel 26 responden, dan untuk kategori sedang diperoleh persentase sebesar 17% dengan frekuensi sampel

13 responden, sedangkan kategori rendah diperoleh persentase sebesar 39% dengan frekuensi sampel 30 responden.

Adapun hasil analisis untuk masing-masing indikator variabel kepuasan siswa dapat dilihat pada diagram batang berikut :



Gambar 4.2 Grafik Persentase Indikator Kepuasan Siswa

Gambar 4.2 tersebut menunjukkan grafik persentase indikator kepuasan siswa yang terdiri dari tiga indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Berdasarkan tabel 3.16 tentang kategorisasi kepuasan siswa di peroleh data bahwa dari ketiga indikator ini, indikator kesesuaian harapan masuk pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 78%, indikator minat berkunjung kembali masuk pada kategori tinggi sebesar 79%, indikator kesediaan merekomendasikan masuk pada kategori tinggi sebesar 81%. Jika dirata-ratakan maka diperoleh persentase sebesar 79% dengan kategori tinggi. Dengan mengacu kepada hasil ini maka dapat dikatakan bahwa kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo sudah berjalan dengan baik.

b. Analisis Statistik Inferensial

1) Uji Normalitas

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui residual berdistribusi normal atau tidak. Pemeriksaan dapat dilakukan melalui program SPSS vers.26 dengan menggunakan uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *One Sample Kolmogrow- Smirnov Test* dengan taraf 0,05. variabel penelitian dikatakan memiliki nilai residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan lebih dari 0.05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
Std. Deviation		5.027466
Most Extreme Differences	Absolute	0.112
	Positive	0.112
	Negative	-0.09
Test Statistic		0.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.019c

a *Test distribution is Normal.*

b *Calculated from data.*

Sumber data : Hasil oleh data SPSS ver. 26 Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0,019 > 0,05$. 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. 26 dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan tarif 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 4.8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa * Pelayanan Administrasi	Between Groups	(Combined Linearityz	448.627	19	23.612	0.913	0.57
		Deviation from Linearity	1.081	1	1.081	0.042	0.839
	Within Groups		447.547	18	24.864	0.962	0.514
	Total		1448.11	56	25.859		
			1896.737	75			

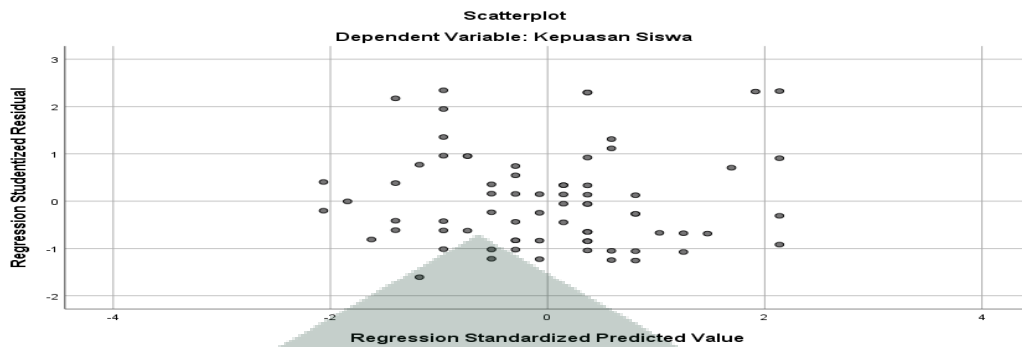
Sumber data : Hasil olah data SPSS vers. Tahun 2022

Hasil data diperoleh *Deviation from Linearity* Sig. sebesar 0,514. jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05 nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas ($0,514 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel pelayanan administrasi kesiswaan (X) dengan variabel kepuasan siswa (Y).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan yang lain. untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan *scatterplot*. Apabila tidak terdapat pola yang teratur, maka kesimpulannya regresi tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas dengan metode *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut.

Tabel 4.9 grafik *scatterplot*



Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot* menunjukkan pola penyebaran, terlihat titik-titik menyebar secara acak dan juga tersebut baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dengan ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas hingga model regresi layak untuk dipakai.

c. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	46.593	8.151		5.716	.000
	Pelayanan Administrasi	.027	.130	.024	.205	.838

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber : Hasil olah Data SPSS ver.26 Tahun 2022

Jika melihat *output* analisis regresi linear sederhana tersebut, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$\bar{Y} = a + bx$$

$$\bar{Y} = 46,593 + 0,027 X$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear yang di dapatkan adalah sebagai berikut :

- 1) Nilainya positif sebesar 46,593.

- 2) Koefisien regresi pelayanan administrasi kesiswaan (X) sebesar positif 0,027. Jika pelayanan administrasi kesiswaan (X) mengalami kenaikan 1, maka kenaikan kepuasan siswa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,027 koefisien bernilai positif artinya ada pengaruh positif antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa.

d. Uji Hipotesis (Uji-T)

Tabel 4.10 Uji Hipotesis (Uji-t)

Model	Coefficients ^a			T	Sig
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	46.593	8.151		5.716	.000
Pelayanan Administrasi Kesiswaan	.027	.130	.024	.205	.838

a. Dependent Variable : Kepuasan Siswa

Sumber data : Hasil olah data *SPSS veers.* 26, Tahun 2022

Bersumber pada hasil uji t pada tabel 4.10 diketahui nilai $T_{hitung} = 0,205$ dan nilai signifikan = 0,838. Agar hipotesis penelitian diterima maka nilai signifikan < probabilitas (0,05) . Jika dilihat pada tabel 4.10 menunjukkan nilai signifikan < probabilitas atau $0,838 > 0,05$ artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau pelayanan administrasi kesiswaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Begitu halnya jika T_{hitung} dibandingkan dengan T_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ dan $dk = n - 2$ atau $76 - 2 = 74$. Selanjutnya, dilihat pada distribusi nilai T_{tabel} yang tertera pada lampiran 5, diperoleh nilai $T_{tabel} = 1,665$. Sehingga jika dibandingkan antara T_{hitung} dengan T_{tabel} maka diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $0,205 > 1,665$

artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak maka dapat diartikan pelayanan administrasi kesiswaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

e. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi atau R square digunakan untuk memprediksi dan melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel X (pelayanan administrasi kesiswaan) terhadap variabel Y (disiplin belajar siswa). Pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.024 ^a	.001	-.013	5.061

a. Predictors : (Constant), Pelayanan Administrasi

Sumber data : Hasil olah data *SPSS vers. 26* Tahun 2022

Hasil koefisien determinasi (R square) pada tabel diatas dapat dilihat dari *output* Model Summary dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,001. Agar mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel (X) pelayanan administrasi kesiswaan terhadap variabel (Y) kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo maka ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,001 \times 100\% \\ &= 0,1\% \end{aligned}$$

Hasil R square sebesar 0,1% menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel pelayanan administrasi kesiswaan terhadap variabel kepuasan siswa sebesar 0,1% adapun sisanya 99% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo.

Sebelumnya peneliti telah melakukan validasi terhadap instrumen yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Berdasarkan validasi dari dua orang ahli, di peroleh bahwa instrumen angket pelayanan administrasi kesiswaan terdapat 18 item pernyataan adapun angket kepuasan siswa terdiri dari 15 item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

Hasil uraian penelitian dalam pengisian angket yang diperoleh dari siswa SMP Negeri 5 Palopo pada Semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023 berdasarkan rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 5 Palopo

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan serangkaian proses atau kegiatan pengelolaan siswa dalam memenuhi kebutuhannya mulai siswa masuk sampai keluar yang disebabkan tamat/lulus sekolah dan sebab-sebab lain secara langsung agar siswa memperoleh kepuasan. Adapun indikator pelayanan administrasi dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

a. Indikator Bukti Fisik

Indikator bukti fisik yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan. Banyaknya butir dari pernyataan indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Adapun hasil angket siswa dari butir tersebut memperoleh nilai persentase secara keseluruhan sebesar 87%. Persentase setiap butir berada dalam kategori tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada siswa yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) bahkan ada memberikan nilai 1 (tidak setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

b. Indikator Kehandalan

Indikator kehandalan mampu untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dipercaya terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu, dengan cara yang sama dengan jadwal yang sudah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan dalam melakukan pelayanan. Banyaknya butir dari pernyataan indikator ini yaitu 3 butir pernyataan. Adapun hasil angket dari butir tersebut memperoleh nilai persentase secara keseluruhan sebesar 86%. Persentase setiap butir berada dalam kategori tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada siswa yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) bahkan ada memberikan nilai 1 (tidak setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

c. Indikator Daya Tanggap

Indikator daya tanggap yaitu kemauan dan keinginan karyawan/tenaga kependidikan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan siswa. Banyaknya butir dari pernyataan indikator ini yaitu 4 butir pernyataan.

Adapun hasil angket dari butir tersebut memperoleh nilai persentase secara keseluruhan sebesar 86%. Persentase setiap butir berada dalam kategori tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada siswa yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) bahkan ada memberikan nilai 1 (tidak setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

d. Indikator Jaminan

Indikator jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya untuk menghilangkan sifat keragu-raguan siswa dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Banyaknya butir dari pernyataan indikator ini yaitu 4 butir pernyataan. Adapun hasil angket dari butir tersebut memperoleh nilai persentase secara keseluruhan sebesar 87%. Persentase setiap butir berada dalam kategori tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada siswa yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) bahkan ada memberikan nilai 1 (tidak setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

e. Indikator Empati

Indikator empati meliputi sikap kontak personal untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan siswa, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Banyaknya butir dari pernyataan indikator ini yaitu 3 butir pernyataan. Adapun hasil angket dari butir tersebut memperoleh nilai persentase secara keseluruhan sebesar 86%. Persentase setiap butir berada dalam kategori tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada siswa yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) bahkan ada memberikan nilai 1 (tidak setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, diperoleh hasil bahwa pada pelayanan administrasi kesiswaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo.

2. Kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo

Kepuasan siswa adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima siswa. Adapun indikator kepuasan dalam penelitian ini yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

a. Indikator Kesesuaian Harapan

Indikator kesesuaian harapan yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan dengan apa yang dirasakan oleh siswa. Banyaknya butir dari pernyataan indikator ini yaitu 5 butir pernyataan. Adapun hasil angket dari butir tersebut memperoleh nilai persentase secara keseluruhan sebesar 78%. Persentase setiap butir berada dalam kategori sedang namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada siswa yang memberikan nilai 2 (kurang setuju) bahkan ada memberikan nilai 1 (tidak setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

b. Indikator Minat Berkunjung Kembali

Indikator minat berkunjung kembali merupakan kesediaan siswa untuk berkunjung kembali atau melakukan pelayanan ulang terhadap pelayanan yang terkait. Banyaknya butir dari pernyataan indikator ini yaitu 3 butir pernyataan. Adapun hasil angket dari butir tersebut memperoleh nilai persentase secara keseluruhan sebesar 81%. Persentase setiap butir berada dalam kategori tinggi/baik namun jika dilihat dari jawaban responden masih ada siswa yang

memberikan nilai 2 (kurang setuju) bahkan ada memberikan nilai 1 (tidak setuju) terhadap pernyataan yang diberikan.

3. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo

Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo diperoleh dengan melakukan uji terhadap hipotesis penelitian yang telah dibuat dalam penelitian ini.

Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dengan ketentuan bahwa hipotesis penelitian diterima apabila nilai signifikan $<$ probabilitas (0,05). Berdasarkan hasil uji t dari yang terdapat pada hasil penelitian, diketahui nilai signifikan $>$ probabilitas atau $0,838 > 0,05$ artinya H_0 diterima H_1 ditolak, sama halnya jika T_{hitung} dibandingkan dengan T_{tabel} diperoleh nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $0,205 < 1,665$ artinya H_0 diterima H_1 ditolak maka dapat diartikan bahwa variabel pelayanan administrasi kesiswaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo.

Hasil R square pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sumbangsih atau pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 0,1%, artinya pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap variabel kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo hanya 0,1% sedangkan sisanya 99% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hal ini dikarenakan bahwa kurangnya pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah sehingga di SMP Negeri 5 Palopo masih kurang dalam aspek persuratan yang lambat dengan keterbatasan pelayanan administrasi oleh siswa di sekolah.

Masalah ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih karena, apabila hal ini dibiarkan maka akan berdampak pada kepuasan siswa. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan dimana faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu aspek kesederhanaan, aspek kejelasan, aspek akurasi, aspek kemanan dan aspek kemudahan.¹⁵ Penelitian ini sejalan dengan yang di lakukan oleh Debby Chyntia tentang pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian hasil yang diperoleh adalah untuk variabel lokasi dan kualitas pelayanan di peroleh hasil $F_{hitung} < F_{tabel} = 0,105 > 3,14$. Maka dapat diketahui bahwa lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian¹⁶.

³ Munawwaroh, N “ Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di desaKertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat” *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik* 3 No 3 (November 2019) : <https://ejournal.unibba.ac/index.php/jisipol/article/view/181>

⁴ Debby Cynthia, Haris Hermawan & Ahmad Izzuddin “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian” *Jurnal Manajemen Sumber Daya*

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka simpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 5 Palopo sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket pelayanan administrasi kesiswaan sebesar 42% dengan kategori tinggi/baik.
2. Kepuasan Siswa di SMP Negeri 5 Palopo sudah cukup puas, hal ini dilihat dari rata-rata persentase nilai responden pada angket kepuasan siswa sebesar 39% dengan kategori rendah.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 5 Palopo dengan nilai yang sangat kecil yaitu hanya sebesar 0,1% saja.

B. Saran

Berdasarkan hasil pemahasan dan kesimpulan yang di kemukakan di atas, saran yang dapat dikemukakan bagi pihak-pihak yang terkait antra lain:

1. Untuk tenaga kependidikan sebaiknya lebih meningkatkan layanan yang ramah tamah sehingga memberikan kepuasan kepada siswa.
2. Memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada siswa sehingga siswa memahami informasi yang ada di sekolah.
3. Segala keterbatasan yang ada pada peneliti, tentunya hasil penelitian ini tidaklah sempurna, sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran yang membangun dari peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nuril. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan, *e-Journal Studi Islam* 1, no. 1 (Juni 2014) : 16-26, <https://ejournal.iaitabah.ac.id/index.php/madinah/article/view/146>.
- Anatan, Lina. *Service Excelent*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Azwar, Syarifuddin. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Al-Qardhawi Yusuf, *Al-Iqtishadiyah*, No 1, (Jakarta : Robbani press, 2019)
- Fitri Amida dan Amin Kuneifi Elfachmi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi pada Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan" *edukasi jurnal* 1, No. 1 (2016) 28-37 <https://eprints.unpam.ac.id/id/eprint/1314>
- Hasjun, Dinda Anggraeni. "Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa." *skripsi* Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2017.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo, 2005.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta: Unit percetakan Al-qur'an (UPQ), 2018.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Machali, Imam dan Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenamedia Group, 2018.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: AR-RuzzMedia Groups, 2008.
- Muunir, Misbakhul. Ananlisis Pengaruh Retailing Mix terhadap Keputusan Pembelian pada Mini Market Permata di kecematan Balapulang, Universitas Semarang, 2011.
- Parasuraman, A. Valerie. (diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Qталity Service*. The free press, New York, 2001
- Purwanto, *Evaluasi belajar*. Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2011

- Reva Riyanti Arifuddin, Operator Dapodik “Dokumen”, Senin, 8 Agustus 2022, SMP Negeri 5 Palopo
- Rohmah, Nia Tur. *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo*, Skripsi. Surabaya: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya , 2019.
- Ridwan dan Sunarto. *Pengantar Statistika untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis, Cet. III* Bandung : Alfabeta, 2010
- Santoso dan Tjiptono. *Pengukuran Kepuasan*, Jakarta: Gramedia, 2001
- Santoso Purbaya Budi dan Ashari. *Analisis Statistika Dengan Microsoft Excel dan SPSS, Edisi 1* Yogyakarta: CV Andi, 2007
- Saifuddin, Azwar. *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2006
- Sutikno M, Sobry. *Manajemen Pendidikan*, Lombok: Holistica, 2012
- Suryosubroto, B. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2004
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi 7*. Jakarta:Erlangga, 2009.
- Surakhmad, Winarto. *Pengantar Ilmu Dasar Dan Teknik*, Cet. 1 Bandung: CV Tarsito, 1994
- Suwito Joko, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cv Global Ac Banjarbaru*, 2018
- Sunyoto, Danang. *Statistika Deskriptif dan Probabilitas*
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cet. X Bandung: Alfabeta, 2005)
- Sopiatin Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2012)
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003.
- Wijaya Davit, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. (Jakarta : Salemba Empat, 2012)



L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1

Nama-nama Guru SMP Negeri 5 Palopo

No	Nama	L/P	NIP	Pangkat/Gol
1	Wagiran, S.Pd., M.Eng	L	19670219 199103 1 005	IVb 1-10-14
2	Drs. Mandi Bangun	L	19621231 198903 1 192	IV/b 1-4-03
3	Patiharni, S.Pd	P	19641231 198411 2 084	IV/b 1-10-06
4	Maria Rumba, S.Pd	P	19680303 199103 2 016	IV/b 1-04-06
5	Mathius Kendek, S.Pd	P	19660211 198903 1 005	
6	Hj. St. Hasnah, S.Ag	L	19611231 198703 2 092	IV/b 1-04-06
7	Muchtar Yunus, S.Pd	L	19620829 198411 1 002	IV/b 1-04-07
8	Hj. Dwi Pujihastuti, S.Pd., MM	P	19700209 199802 2 009	IV/b 1-4-08
9	Hj. Neng Winarni, S.Pd	P	19630911 198403 2 012	IV/b 1-10-09
10	Debora, S.Pd	P	19670318 199412 2 001	IV/b 1-4-10
11	A. Lili Surialang, S.Ag	P	19730404 199802 2 007	IV/b 1-04-07
12	Paulina Laba, S.Pd	P	19640730 199503 2 002	IV/b 1-4-05
13	Dra. Hj. Masriah., M.M	P	19680212 199903 2 007	IV/b 1-4-08
14	Margaretha. S, S.PAK	P	19710616 200030 2 001	IV/a 1-10-05
15	Sri Suryaningsih, S.Pd	P	19680408 200604 2 011	IV/a 1-04-18
16	Nurdawati. S.Pd	P	19880326 201101 2 002	III/c
17	Merlin Grace Rupa, S.Pd	P	19850111 200904 2 001	III/d
18	Helce S.Pd	p	19830622 201001 2 039	III/c 1-05-10
19	Rahmat, S.Pd., M.Pd	L	19810510 201001 1 037	III/d 1-10-18
20	Imelda Reskiawati R. S.Pd	P	19860612 201101 2 021	III/c
21	Fatmawati Abduh, S.Pd	P	19740423 200907 2 003	III/d
22	Rahma, S.Pi	P	19771127 201409 2 002	III/b 1-10-18
23	Irmawati Sari S.Pd	P	19761206 200502 2 004	Pembina IV/a
24	Sukmawati S.Si., S.Pd	P	19841004 201101 2 014	Penata III/c
25	Ummi Kalsum Basri, S.Pd	P	19941113 202012 2 002	Penata III/a
26	Saiful Mustapa, S.Pd	L	19900109 202012 1 001	Penata III/a
27	Andi Hidayat As, S.Pd	L	19941120 202012 1 004	Penata III/a
28	Lulu Srihartanti, S.Pd	P	19940616 202012 2 003	Penata III/a
29	Idha Ayu Handayani, ST	P	19811007 200902 2 004	Penata/ III/d
30	Taufiq Misran, S.Pd	L		
31	Endang Yacob, S.Pd	P		
32	Sugiartini, S.Pd.I	P		

Lampiran 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi Instrumen Penelitian Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Variabel	Indikator	Item	
		Positif	Negatif
Pelayanan	1. Bukti Fisik	1, 2, 3,	4
Administrasi	6. Kehandalan	5,7	6
Kesiswaan	7. Daya Tanggap	8,9,11	10
	8. Jaminan	13,14,15	12
	9. Empati	16,17	18

Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Siswa

Variabel	Indikator	Item	
		Positif	Negatif
Kepuasan Siswa	1. Kesesuaian Harapan	2, 4, 5	1, 3
	4. Minat Berkunjung Kembali	6, 8, 9, 10	7
	5. Kesiediaan Merekomendasikan	12, 13, 14, 15	11

Lampiran 3 Angket Penelitian

Angket penelitian
(Pelayanan Administrasi kesiswaan)

Identitas Responen

1. Nama :
2. No. Responden :
3. Jenis Kelamin :
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 Pelayanan Administrasi Kesiswaan 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, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1

Pernyataan Negatif

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

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Tenaga administrasi mengenakan pakaian yang rapi dan bersih				
2	Ruangan kantor tertata dengan baik				
3	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas				
4	Tersedianya perangkat computer dan printer yang kurang memadai				
5	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada siswa				
6	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi kepada siswa sangat lambat				
7	Tenaga administrasi memberikan pelayanan selalu dapat dipercaya oleh siswa				

8	Tenaga administrasi memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada siswa				
9	Tenaga administrasi memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada siswa				
10	Tenaga administrasi kurang menanggapi kebutuhan siswa				
11	Tenaga administrasi selalu menyambut siswa dengan ramah				
12	Tenaga administrasi tidak menjamin layanan ulang jika prosedur layanan belum selesai				
13	Tenaga administrasi menjamin keamanan dokumen siswa				
14	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sesuai dengan kebutuhan siswa				
15	Tenaga administrasi selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan kepada siswa				
16	Tenaga administrasi memberikan pelayanan dengan tulus				
17	Tenaga administrasi mendahulukan kepentingan siswa secara individual				
18	Tenaga administrasi tidak membantu siswa yang kebingungan dalam melaksanakan prosedur layanan				

Angket penelitian
(Kepuasan Siswa)

Identitas Responen

1. Nama :
2. No. Responden :
3. Jenis Kelamin :
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 Kepuasan Siswa 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, dan Tidak Setuju (TS) diberi nilai 1

Pernyataan Negatif

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

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Pelayanan kesiswaan yang diberikan tenaga administrasi tidak sesuai dengan harapan siswa				
2	Tenaga administrasi memiliki sikap yang sangat ramah pada saat memberikan pelayanan kesiswaan yang sesuai dengan harapan siswa				
3	Tenaga administrasi sangat lambat merespon siswa yang memerlukan bantuan dalam hal ini yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan				
4	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi secara tepat dan akurat yang sesuai dengan harapan siswa				
5	Pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi selalu tepat waktu sesuai harapan siswa				
6	Tenaga administrasi sangat ramah dalam melakukan pelayanan kesiswaan sehingga siswa berminat untuk berkunjung kembali melakukan layanan				

7	Siswa tidak berminat untuk berkunjung kembali karena tenaga administrasi kurang merespon siswa saat datang ke kantor				
8	Ruangan kantor yang bersih dan tertata dengan baik membuat siswa merasa nyaman dan berminat berkunjung kembali untuk melakukan layanan				
9	Siswa berminat untuk berkunjung kembali karena tenaga administrasi selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan kesiswaan yang diberikan kepada siswa				
10	Siswa berminat untuk berkunjung kembali karena tenaga administrasi selalu menjaga keamanan dokumen siswa				
11	Memberitahukan kepada teman atau orang tua/wali bahwa pelayanan kesiswaan sangat lambat dalam memberikan pelayanan kepada siswa				
12	Menyarankan kepada teman untuk menggunakan layanan sendiri karena tenaga administrasi merespon dengan cepat				
13	Memberitahukan kepada teman atau orang tua/wali bahwa tenaga administrasi selalu menjamin keamanan dokumen yang diberikan				
14	Memberitahukan kepada teman atau orang tua/wali bahwa ruangan sangat bersih dan tertata dengan baik sehingga nyaman saat melakukan layanan				
15	Siswa merekomendasikan penggunaan layanan kesiswaan kepada teman atau orang tua/wali karena tenaga administrasi membantu dengan tulus siswa yang kebingungan dalam melaksanakan prosedur layanan				

36	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	60
37	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	64
38	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	64
39	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	65
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	60
41	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	55
42	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	58
43	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	66
44	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	58
45	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	64
46	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	64
47	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	61
48	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	64
49	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	63
50	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	54
51	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	66
52	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	62
53	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	64
54	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	66
55	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	61
56	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	56
57	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	53
58	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	58
59	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	66
60	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69
61	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	68
62	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	62
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	56
64	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	61
65	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65
66	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	2	3	58
67	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	60
68	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	60
69	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	61
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	61
71	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	63
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	60
73	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	62
74	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	64
75	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	66
76	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	62

Hasil Angket Penelitian Kepuasan Siswa

Pernyataan																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	50
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	40
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	53
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	47
7	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	53
8	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	54
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
11	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	50
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
17	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	50
18	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	52
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	55
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	43
25	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	47
26	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	44
27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
28	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	4	42
29	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	52
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
31	3	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	49
32	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	47
33	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	44
34	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	47
35	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	51
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	48

37	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	50
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	54
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	49
41	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	44
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	57
43	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	42
44	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	46
45	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
46	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	45
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	50
48	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
49	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	48
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	47
51	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	43
52	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	44
53	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
54	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
55	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	46
56	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	44
57	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	46
58	3	3	3	3	4	2	4	2	3	1	3	3	3	3	4	44
59	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	48
60	2	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	45
61	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	42
62	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	48
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	49
64	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	52
65	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	42
66	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	52
67	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	42
68	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43
69	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	44
70	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	49
71	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	45
72	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	46
73	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
74	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	52
75	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
76	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	48

Lampiran 5: Distribusi Nilai T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

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
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian

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

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 : 1279/IP/DPMPSTP/X/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2016 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 Pelempahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : YUSMA YUNIAR
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Bete / bogar Kota Palopo
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
NIM : 18 0206 0080

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

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP NEGERI 5 PALOPO

Lokasi Penelitian : SMP NEGERI 5 PALOPO
Lamanya Penelitian : 25 Oktober 2022 s.d. 25 November 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. 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 : 26 Oktober 2022
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ERICK K. SIGA, S.Sos
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 19830414 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolsek Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo

Lampiran 8 : Surat Keterangan Selesai Meneliti



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 5 PALOPO
 Alamat : Jl. Domba, Telp (0471) 23349, Kota palopo



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : 421.2/153/SMPN5/XI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Wagiran, S.Pd., M.Eng**
 NIP : 19670219 199103 1 005
 Jabatan : Kepala SMP Negeri 5 Palopo

Menerangkan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Yusma Yuniar
 NIM : 18 0206 0080
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Benar telah melakukan penelitian kepada kami selama dalam penelitiannya dimulai tanggal 25 Oktober 2022 s.d 25 November 2022 di SMP Negeri 5 Palopo. Dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul *"Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Negeri 5 Palopo"*.

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

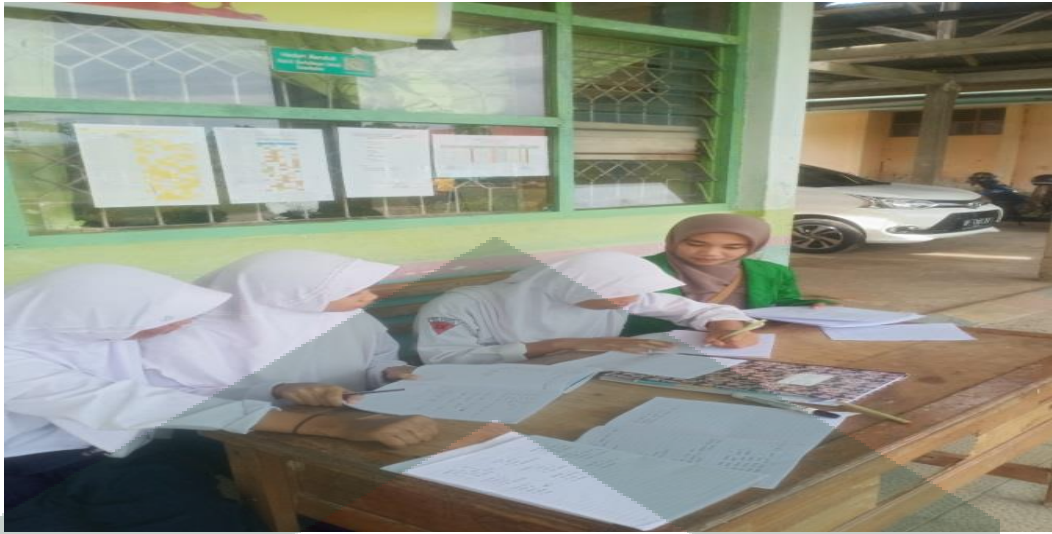


Palopo, 29 November 2022
 Kepala Sekolah,

Wagiran, S.Pd., M.Eng
 NIP 19670219 199103 1 005

Lampiran 10 : Dokumentasi







RIWAYAT HIDUP

Yusma Yuniar, lahir di Tambuha Kolaka Utara pada tanggal 10 Oktober 2000. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Jinar Muhlis dan ibu Jusmawati. Saat ini penulis bertempat tinggal di Bogar Jl Bete Blok D 90 Kec. Wara Timur. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 1 Tambuha. Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di MTs AS'Adiyah Lapai hingga tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di MAN Palopo. Pada saat menempuh pendidikan di MAN penulis aktif di kegiatan Sanggar Seni dan Pramuka penulis selesai pada tahun 2018. Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan yang ditekuni yaitu di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact Person : Yusmayunirmmm@gmail.com

