

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP NEGERI 5  
PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar serjana  
pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas  
Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP NEGERI 5 PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar serjana  
pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas  
Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sukmawati  
Nim : 16 0206 0090  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 April 2022

Yang membuat pernyataan,



*Sukmawati*

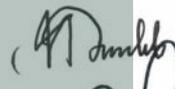
**SUKMAWATI**  
**16 0206 0090**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo* yang ditulis oleh *Sukmawati* Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0206 0090, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari *Jumat*, tanggal *25 maret 2022* bertepatan dengan *14 Jumadil Awal 1442 H* telah diperbaiki sesuai cacatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar *Sarjana Pendidikan (S.Pd)*.

Palopo, 25 Maret 2022

### TIM PENGUJI

1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. Ketua sidang (  )
2. Alia Lestari, S.Si., M.Si. Penguji1 (  )
3. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd Penguji2 (  )
4. Dr. H. Bulu K., M.Ag Pembimbing 1 (  )
5. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. Pembimbing 2 (  )

### Mengetahui:

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

Ketua Pogram Studi  
Manajemen Pendidikan Islam



Alia Lestari, S.Si., M.Si.  
Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.  
Dr. H. Bulu K., M.Ag.  
Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

---

### NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp : -

Hal : Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Di

Palopo

*Assalamu Alaikum wr.wb.*

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

Nama : Sukmawati  
Nim : 16 0206 0090  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian munakasyah.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

1. Alia Lestari, S.Si., M.Si. (  )  
Pengiji I Tanggal: 18 April 2022
2. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. (  )  
Penguji II Tanggal: 18 April 2022
3. Dr. H. Bulu K., M.Ag (  )  
Pembimbing I Tanggal: 19 April 2022
4. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. (  )  
Pembimbing II Tanggal: 19 April 2022

## PRAKATA

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِیْنَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلٰی سَیِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلٰی اٰلِهِ وَاصْحَابِهِ  
اَجْمَعِیْنَ (اما بعد)

Puji dan syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah swt, yang senantiasa melimpahkan rahmat hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Saw, beserta keluarga dan para sahabat-Nya yang telah membebaskan umat manusia dari segala kebodohan menuju jalan yang terang menerang yang di ridhoi Allah swt. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan dari dosen pembimbing, walaupun skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

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

dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo

3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo. Dan Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. selaku sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo, beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. H. Bulu K., M.Ag. dan Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Alia Lestari, S.Si., M.Si. dan Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. selaku pengji I dan II yang telah sabar dalam menguji dan membimbing serta keramahannya saat bimbingan, demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Hilal Mahmud., M.M. selaku dosen penasehat akademik.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku kepala perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Muh.Arifin, S.Pd. selaku kepala sekolah SMP Negeri 5 Palopo, beserta Guru-Guru dan staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.

10. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Kadir dan Ibunda Suryani yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta saudara tersayang yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2016 (Khususnya MPI kelas C), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Mudah- mudahan bernilai dan mendapatkan pahala dari Allah swt, Amin.

Palopo, 18 April 2022  
Penulis



**SUKMAWATI**  
NIM. 16 0206 0090

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab Latin

Daftar huruf 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	Te
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik bawah)
ع	'ain	'	Apstrof terbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

*Hamzah* (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, makatransliterasinya adalahsebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ى	<i>Fathah dan ya'</i>	Ai	a dan i
و	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa* bukan *kayfa*  
 هَوْلٌ : *hauila* bukan *hawla*

### 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
اَ	<i>Fathah dan alifatauya'</i>	A	a garis di atas
اِ	<i>Kasrah dan ya'</i>	I	i garis di atas
اُو	<i>Dammah dan wau</i>	U	u garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mâta*  
 رَمَى : *ramâ*  
 يَمُوتُ : *yamûtu*

### 4. Ta Marbûtah

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbûtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudâh al-atfâl*  
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madânah al-fâdilah*  
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanâ*  
نَجِّنَا : *najjaânâ*  
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*  
الْحَجُّ : *al-ḥajj*  
نُعَمُّ : *nu'ima*  
عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *sy* bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (سيّ), maka ditransliterasikan seperti huruf *maddah* (â).

Contoh:

عَلِيٌّ : *'ali* (bukan *'aliyy* atau *'aly*)

عَرَبِيٌّ : 'arabi (bukan 'arabiyy atau 'araby)

## 6. Kata Sandang

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

Contoh:

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

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsalah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمرتُ : *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'an*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fi al-Qur'an al-Karîm*

*Al-Sunnah qabl al-tadwîn*

#### 9. *Lafz Aljalâlah (الله)*

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

Contoh:

دِينُ الله *dînullah*

بِالله *billâh*

Adapun *ta marbûtahdi* akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalâlah*, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ      *hum fi rahmatillâh*

#### 10. Huruf Kapital

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

*Wa ma Muhammadun illa rasul*

*Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan*

*Syahru Ramadan al-lazî unzila fih al-Qur'an*

Naşr al-Din al-Tūsi

Naşr Hāmid Abū Zayd

Al- Tūfi

Al-Maşlahah fi al-Tasyri' al-Islāmi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abu*>

(bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad  
Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)



## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:



swt.	= <i>subhânahū wa ta'âlâ</i>
saw.	= <i>sallallâhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	= <i>alaihi al-salam</i>
Q.S	= Qur'an, Surah
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/: 4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional Variabel.....	8
F. Hipotesis .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
B. Deskripsi Teori .....	16
C. Kerangka Pikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian .....	50
B. Pembahasan .....	62

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>68</b>
A. Simpulan .....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>72</b>



## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. An-Nisa/5:58 .....	4
---------------------------------------	---



## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 3.1 Jumlah Siswa SMPN 5 Palopo Berdasarkan Kelas .....	28
Tabel 3.2 Jumlah Siswa SMPN 5 Palopo Berdasarkan Kelas .....	30
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi .....	33
Table 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Peserta Didik .....	35
Tabel 3.5 Interpretasi Validitas Isi .....	39
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi .....	40
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik .....	41
Tabel 3.8 Interpretasi Reliabilitas.....	42
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi .....	42
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik .....	43
Tabel 3.11 Kategorisasi Acuan Patokan (PAN).....	45
Tabel 4.1 Kategori, Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan Administrasi	53
Tabel 4.2 Kategori, Frekuensi dan Presentase Kepuasan Peserta Didik .....	54
Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	59
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir.....	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kisi-Kisi Kualitas Pelayanan Administrasi
- Lampiran 2. Kisi-Kisi Kepuasan Peserta Didik
- Lampiran 3. Angket Kualitas Pelayanan Administrasi
- Lampiran 4. Angket Kepuasan Peserta Didik
- Lampiran 5. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik
- Lampiran 7. Kategori, Frekuensi dan Presenatse Kualitas Pelayanan Administrasi
- Lampiran 8. Kategori, Frekuensi dan Presenatse Kepuasan Peserta Didik
- Lampiran 9. Hasil analisis data deskriptif
- Lampiran 10. Hasil uji normalitas data
- Lampiran 11. Hasil uji linearitas
- Lampiran 12. Hasil uji Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 13. Hasil perhitungan koefisien determinasi
- Lampiran 14. Dokumentasi
- Lampiran 15. Surat Isin Meneliti
- Lampiran 16. Surat Keterangan Selesai Meneliti

## ABSTRAK

**Sukmawati, 2022:** “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo*”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Dr. H. Bulu K., M.Ag. dan Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi pada Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo; Untuk mengetahui Bagaimana tingkat Kepuasan Peserta Didik pada pelayanan administrasi di SMP Negeri 5 Palopo; Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo. Jenis penelitian ini adalah *ex-post facto*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Regresi Linear Sederhana* dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik. Data diperoleh dengan cara menyebarkan angket pada sampel Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo. Populasi penelitian berjumlah 404 dan sampel berjumlah 80 peserta didik. Selanjutnya data penelitian dianalisis menggunakan pengelolaan data statistik deskriptif, dengan menggunakan program bantuan *SPSS Vers.20 for windows*.

Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa angka koefisien regresi sebesar 0,111. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka penelitian ini memiliki pengaruh yang positif. Jika dilihat dari hasil nilai  $T_{hitung} (2,094) > T_{tabel} (1,990)$  dengan signifikansi sebesar 0,025 maka  $H_0$  ditolak, jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 38,8% dan sisanya 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo dan Kualitas Pelayanan Administrasi memberikan kontribusi dalam menghasilkan Kepuasan Peserta Didik yang baik di SMP Negeri 5 Palopo.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Peserta Didik.*

## ABSTRACT

**Sukmawati, 2022 :** "*The Effect of Administrative Service Quality on Student Satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo*". Thesis of Islamic Education Management Study Program Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Dr. H. Bulu K., M.Ag. and Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

This thesis discusses the influence of the quality of administrative services on student satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo. This study aims: to find out how the quality of administrative services to students at SMP Negeri 5 Palopo; To find out how the level of student satisfaction in administrative services at SMP Negeri 5 Palopo; To find out whether there is a positive and significant influence on the quality of administrative services on student satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo. This type of research is *ex-post facto*.

The method used in this research is to use *simple linear regression* quantitative approach to determine the effect of Administrative Services to the satisfaction Quality of Students. Data was obtained by distributing questionnaires to a sample of students at SMP Negeri 5 Palopo. The research population is 404 and the sample is 80 students. Furthermore, the research data were analyzed using descriptive statistical data management, using *SPSS Vers.20 for windows* assistance program.

The results of simple linear regression calculations show that the regression coefficient is 0.111. Because the value of the regression coefficient is positive (+), the research this has the effect of which is positive. If it is seen from the results of the calculated T value (2,094) > T<sub>table</sub> (1,990) with a significance of 0.025 then H<sub>0</sub> is rejected, so there is a significant influence between the Quality of Administrative Services on Student Satisfaction at SMP Negeri 5 Palopo. Calculation of the coefficient of determination is 38.8% and the remaining 61.2% is influenced by other factors such. Thus there is a positive influence between the Quality of Administrative Services to the satisfaction of Students in SMP Negeri 5 Palopo and Quality of Administrative Services provide contributions in generating Satisfaction of Students that well in SMP Negeri 5 Palopo.

**Keywords:** *Administrative Service Quality, Student Satisfaction.*

## الملخص

سوكماواتي، 2022: "تأثير جودة الخدمة الإدارية على رضا الطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو" أطروحة برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، معهد ولاية بالوبو الإسلامي. تحت إشراف حج. بولو.ك. و حجة. نورسيني.

تناقش هذه الأطروحة تأثير جودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو. تهدف هذه الدراسة إلى: معرفة كيفية جودة الخدمات الإدارية للطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو؛ لمعرفة مستوى رضا الطلاب في الخدمات الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو؛ لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير إيجابي وهام على جودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو. هذا النوع من البحث بأثر رجعي.

الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي استخدام الانحدار الخطي البسيط مع نهج كمي لتحديد تأثير جودة الخدمة الإدارية على رضا الطلاب. تم الحصول على البيانات من خلال توزيع الاستبيانات على عينة من الطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو. مجتمع البحث 404 والعينة 80 طالب وطالبة. علاوة على ذلك، تم تحليل بيانات البحث باستخدام إدارة البيانات الإحصائية الوصفية، الاستدلال، النموذج الخطي البسيط، اختبار الفرضيات ومعامل التحديد باستخدام SPSS الإصدار 20 للنوافذ.

تظهر نتائج حسابات الانحدار الخطي البسيطة أن معامل الانحدار هو 0.111. لأن قيمة معامل الانحدار موجبة (+)، فإن هذه الدراسة لها تأثير إيجابي. إذا تم رؤيته من نتائج (2) Tcount، (094) < جدول (1) T، (990) مع دلالة 0.025، فسيتم رفض  $H_0$ ، لذلك هناك تأثير كبير بين جودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب في الثانوية الحكومية 5 فالوفو. بناءً على تقنية الاحتمالية، 38.8% والنسبة المتبقية 61.2% تتأثر بعوامل أخرى مثل كفاءة المعلم وأداء المعلم والمرافق في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو. وبالتالي، هناك تأثير إيجابي بين جودة الخدمات الإدارية على رضا الطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو وجودة الخدمات الإدارية التي تساهم في إنتاج رضا الطلاب الجيد في المدرسة الثانوية الحكومية 5 فالوفو.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإدارية، رضا الطالب.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan aspek kehidupan yang mendasar bagi pembangunan bangsa. Melalui pendidikan manusia dapat menemukan hal-hal baru yang dapat dikembangkan dan diperoleh untuk menghadapi tantangan yang ada sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah sebagai penyelenggara pendidikan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik. Kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan. Pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi cita-cita manusia semakin menuntut peningkatan mutu pendidikan sebagai sarana pencapaian tujuannya.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan

pelanggannya, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya atau pun masyarakat luar lainnya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang diberikan penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.

Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan, pada umumnya kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua peserta didik, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).<sup>1</sup>

Dari penjelasan di atas, pihak sekolah perlu melakukan strategi-strategi agar dapat memenuhi kepuasan pelanggannya atas pelayanan yang diberikan

---

<sup>1</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Edisi ke 13*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 410.

sehingga pihak sekolah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah salah satunya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. “kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima unsur yakni: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. (1) berwujud (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) kehandalan (*reability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) empati (*emphaty*), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>2</sup>

Permendiknas Undang-Undang No. 24 Tahun 2008 pasal 1 “Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah. Madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksanaan urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan

---

<sup>2</sup> Parasuraman dkk., “*Kualitas Pelayanan Publik*”, Desember 7, 2014. <http://digilib.unila.ac.id/12980/16/BAB%20II.pdf>

prasana, administrasi humas, administrasi pengarsifan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus yakni penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi dan lain-lain.<sup>3</sup> Pelayanan administrasi dalam dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ini ialah peserta didik.

Sebagaimana Allah Swt, berfirman dalam QS. An-Nisa/5:58

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

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah Swt, menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah swt, memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”<sup>4</sup>.

Ada tiga catatan penting dari ayat tersebut:

1. Seorang tenaga kependidikan adalah seorang yang bersifat Al-amin (terpercaya), ucapannya sesuai dengan perbuatannya.
2. Seorang tenaga kependidikan dalam memberi pelayanan harus memiliki keahlian, memahami yang di layani.

<sup>3</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah Pasal 1.

<sup>4</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Halim, 2007), h. 27.

3. Seorang tenaga kependidikan dalam pandangan islam adalah seorang yang bertindak adil, yang duluan di dahulukan, yang di belakang di belakangkan, sesuai yang sebenarnya, yakni memberikan hak kepercayaan kepada yang memilikinya dengan cara yang paling efektif atau tidak berbelit-belit.

Dari al-Qulran diatas dapat dipahami bahwa, Allah swt memerintahkan agar amanat-amanat itu disampaikan kepada yang berhak menerimanya.

Di dalam hadis Al-Hasan, dari Samurah, disebutkan bahwa Rasulullah saw. telah bersabda:

"أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَىٰ مَنْ أُنْتَمَنَكَ، وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ" (رواه احمد مسند)

Artinya;

“Sampaikanlah amanat itu kepada orang yang mempercayaimu, dan janganlah kamu berkhianat terhadap orang yang berkhianat kepadamu.” (HR Al-Imam Ahmad dan Ahlus Sunan).<sup>5</sup>

Hadis riwayat Imam Ahmad dan semua pemilik kitab sunan. Makna hadis ini umum mencakup semua jenis amanat yang diharuskan bagi manusia menyampaikannya. Amanat tersebut antara lain yang menyangkut hak-hak Allah Swt. atas hamba-hamba-Nya, seperti salat, zakat, puasa, kifarat, semua jenis nazar, dan lain sebagainya yang semisal yang dipercayakan kepada seseorang dan tiada seorang hamba pun yang melihatnya. Juga termasuk pula hak-hak yang menyangkut hamba-hamba Allah sebagian dari mereka atas sebagian yang lain, seperti semua titipan dan lain-lainnya yang merupakan subjek titipan tanpa ada bukti yang menunjukkan ke arah itu. Maka Allah swt. memerintahkan agar hal tersebut ditunaikan kepada yang berhak menerimanya. Barang siapa yang tidak

<sup>5</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), h. 164.

melakukan hal tersebut di dunia, maka ia akan dituntut nanti di hari kiamat dan dihukum karenanya.

Manusia adalah makhluk sosial cenderung melakukan hubungan sosial dengan sesama manusia dalam perhatian terhadap pelayanan dalam menciptakan kepuasan, dan termasuk tolak ukur bermasyarakat.

Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, pihak sekolah akan melakukan berbagai macam cara agar keinginannya dapat terpenuhi. Jika keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Sebaliknya apabila keinginan dan harapan peserta didik tidak tercapai maka peserta didik tidak akan merasa puas. Apabila peserta didik merasa puas dengan pelayanan administrasi, peserta didik akan memiliki loyalitas yang tinggi pada institusi, peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, hal ini juga dapat meningkatkan keinginan masyarakat agar institusi atau sekolah tersebut tetap terjaga eksistensinya di masyarakat.

Dari hasil observasi awal Di SMP Negeri 5 Palopo, selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, hal ini dimaksudkan agar peserta didik merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi peserta didik. Misalnya memberikan informasi yang terkait peserta didik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, memberikan rasa keamanan dan kepercayaan

terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan permintaan peserta didik, selalu bersikap ramah tamah kepada peserta didik ketika memberikan pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dengan peserta didik Di SMP Negeri 5 Palopo ditemukan bahwa pada prakteknya pelayanan yang diberikan masih terdapat kekeliruan misalnya keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik, keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan peserta didik, sistem administrasi yang berbelit-belit (seperti data jadwal pembelajaran peserta didik, data nilai peserta didik, data rekap absensi peserta didik), memberikan pelayanan hanya karena tuntutan tugas, waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang cukup lama.

Oleh karena itu, setelah penulis mengamati dan merasakan atau melihat realitas yang ada bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan administrasi, apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut mendorong peneliti.

Menetapkan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi pada peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan peserta didik pada pelayanan administrasi di SMP Negeri 5 Palopo?

3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.
2. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik pada pelayanan administasi di SMP Negeri 5 Palopo.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.

### D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan terhadap permasalahan yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperluas dan menambah ilmu pengetahuan.

### E. Definisi Operasional Variabel

Judul ini adalah “pengaruh kualitas pelayanan adaministras terhadap kepuasan peserta didik di SMPN 5 Palopo. Untuk menghindari kesalahan pembaca dalam memahami pembahasan ini, maka dibuat defenisi operasional sebagai berikut. Terdapat dua variabel utama dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan administrasi yang dinyatakan sebagai variabel terikat (*dependent*

*variable*) dan kepuasan peserta didik sebagai variabel bebas (*independent variable*). Kedua variabel utama tersebut didefinisikan secara operasional sebagai berikut.

### 1. Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas Pelayanan Administrasi merupakan tingkat baik buruknya kegiatan yang dilakukan oleh pelayanan untuk melayani kebutuhan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo yang mempunyai kepentingan kepada sekolah sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun indikator-indikator Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 5 Palopo dapat dilihat dalam bentuk:

- a. Profesionalisme
- b. Sikap dan perilaku
- c. Keandalan
- d. kepercayaan
- e. Pemulihan layanan

### 2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapannya sebelumnya. Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Kepuasan peserta didik (siswa, orang tua siswa, atau guru) dalam pendidikan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu

yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi). Adapun indikator-indikator Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo dapat dilihat dalam bentuk:

- a. Bukti visik
- b. Keandalan
- c. Kepastian
- d. Daya tanggap
- e. Empati

#### **F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap jawaban atas sub masalah yang membutuhkannya. Tujuannya adalah memberikan arah yang jelas bagi peneliti yang berupaya melakukan verifikasi terhadap kesahihan dan kesalahan suatu teori.

Berdasarkan pada pokok masalah tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis yaitu: Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 palopo.

Adapun hipotesisi statistiknya adalah :

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_1 : \beta \neq 0$$

Keterangan :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penelitian ini, penulis mengadakan kajian terhadap penelitian yang sudah ada. Kajian penelitian yang relevan merupakan deskripsi hubungan antara masalah yang diteliti dengan kerangka teori yang digunakan serta hubungan penelitian yang terdahulu yang relevan, untuk lebih jelasnya, berikut penulis sebutkan peneliti dan asil penelitiannya:

Penelitian M. Hasbi mengkaji, "*Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang*". Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa SMP Islam 1 Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regresi adalah  $Y = 9,961 + (-0,065) X1 + 0,152 X2 + 0,074 X3 + 0,459 X4 + 0,000 X5$ , dan  $F_{count} = 4,283$  sig  $0,002 < 0,05$ . Oleh karena itu dapat dipahami bahwa kualitas layanan administrasi yang meliputi bukti fisik, jaminan, empati, keunggulan, dan daya tanggap jelas mempengaruhi kepuasan siswa di mana *emphaty* (X4) berfungsi sebagai faktor penyumbang tertinggi dengan  $t$  hitung =  $0,410$  sig  $0,00 < 0,05$ .<sup>6</sup>

Penelitian Ruri Puspita Sari dan Bambang Budi Wiyono mengkaji "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang tua Peserta Didik*". Tujuan penelitian ini mendeskripsikan kualitas

---

<sup>6</sup> M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang," *Jurnal Pendidikan Islam* Vol 3, No. 1 (Mei 1, 2018): 120 <http://ejournal.uin-suka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/download/31-05/14>.

pelayanan sekolah, kepuasan peserta didik, kepuasan orangtua peserta didik, mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan peserta didik, pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah dan kepuasan orangtua peserta didik, pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di SMK Negeri se-Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan sekolah dalam kategori baik, tingkat kepuasan peserta didik dalam kategori sedang, tingkat kepuasan orangtua peserta didik dalam kategori sedang, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan orangtua peserta didik, dan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik.<sup>7</sup>

Penelitian Irmawati Harjani Putri mengkaji "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*". Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong dan kualitas

---

<sup>7</sup>Puspita Sari dan Bambang Budi Wiyono mengkaji, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang tua Peserta Didik*," <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/volume-24-no.-255-65.pdf>.

pelayanan memberikan kontribusi dalam menghasilkan kepuasan siswa yang baik di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.<sup>8</sup>

Penelitian Nia Tur Rohmah mengkaji “*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di Sma Negeri 1 Gedangan Sidoarjo*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan dan tingkat kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, serta faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik. Berdasarkan  $r_{xy}$  dengan nilai 0,652 yang terletak antara 0,40 – 0,70 yang mana interpretasi hubungan antara variabel X dan Y tergolong sedang. Sedangkan Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo adalah keamanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ , efisiensi memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,01 < 0,05$  dan ketepatan waktu memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,01 < 0,05$ . Artinya indikator keamanan, efisiensi, dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh terhadap kepuasan karena ketiga indikator tersebut memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$ . Sedangkan faktor lain berdasarkan

---

<sup>8</sup>Irmawati Harjani Putri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018).

pengelompokan jumlah responden yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah tingkat kelas karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ .<sup>9</sup>

Penelitian yang dilakukan, dengan judul "*Pengaruh Kualitas Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo*". mengatakan : Kualitas pelayanan administrasi adalah seberapa jauh pelayanan administrasi yang diharapkan peserta didik dengan kenyataan yang peserta dapatkan berkaitan dengan pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik. Sedangkan, kepuasan peserta didik yakni suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterimanya.

Dari kajian pustaka di atas membuktikan bahwa penelitian yang akan penulis lakukan. Beberapa penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian yang memiliki perbedaan dalam hal subyek, metode, dan tempat serta waktu penelitian.

---

<sup>9</sup>Nia Tur Rohmah, *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di Sma Negeri 1 Gedangan Sidoarjo*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019).

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

No	Nama Penulis, Judul dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
1.	M. Hasbi mengkaji, “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang”, 2018.	kualitas layanan administrasi yang meliputi bukti fisik, jaminan, empati, keunggulan, dan daya tanggap jelas mempengaruhi kepuasan siswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan administrasi sebagai variabel independen</li> <li>- Kepuasan siswa sebagai variabel dependen</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan administrasi sebagai variabel independen</li> <li>- Kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen</li> </ul>
2.	Ruri Puspita Sari dan Bambang Budi Wiyono mengkaji “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang tua Peserta Didik”, 2015.	Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas pelayanan sekolah sebagai variabel independen</li> <li>- Kepuasan peserta didik sebagai variabel dependenn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ada 3 variabel yaitu kualitas pelayanan sekolah sebagai variabel independen</li> <li>- Kepuasan peserta didik dan orang tua peserta didik sebagai variabel dependen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ada 2 variabel yaitu kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel independen</li> <li>- Kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen</li> </ul>
3.	Irmawati Harjani Putri mengkaji “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas pelayanan sebagai variabel independen</li> <li>- Kepuasan siswa sebagai</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel independen</li> <li>- Kepuasan peserta</li> </ul>

	<i>Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”</i> . 2018.	siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi dalam menghasilkan kepuasan siswa yang baik di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong	variabel dependen		didik sebagai variabel dependen
4.	Nia Tur Rohmah “ <i>Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo</i> , 2019.	Terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.	- Kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen	- Hubungan kualitas layanan kesiswaan sebagai variabel independen	- Pengaruh kualitas layanan administrasi sebagai variabel independen - Pengaruh kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen

## B. Deskripsi Teori

### 1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat

diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya.

Menurut Tjiptono (dalam Maya Setiawardani), kualitas merupakan kombinasi dari sifat dan karakteristik, sehingga sejauh mana keluhan dapat terpenuhi oleh kebutuhan pelanggan atau menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu dapat memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller, *quality is the totality of futures and characteristics of a product or services that bear on its ability to satisfy stated or implies needs* (kualitas adalah masa depan dan karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi atau menyiratkan kebutuhan).<sup>10</sup>

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

Istilah pelayanan berasal dari kata *layan* yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri.

---

<sup>10</sup> Maya Setiawardani "Jurnal Riset Bisnis dan Investasi" Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung 4, no.1 April 2018, 42. <http://www.researchgate.net>

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>11</sup>

Menurut Sampara lukman, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>12</sup>

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

## 2. Pengertian Administrasi

Administrasi adalah sebuah bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target atau tujuan organisasi.

Administrasi peserta didik merupakan kegiatan pencatatan siswa dari proses penerimaan hingga siswa tersebut keluar dari sekolah, disebabkan karena

---

<sup>11</sup> Donni Jonni Prinsa. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), 52.

<sup>12</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), 55

tamat atau sebab lain. Adapun beberapa ruang lingkup administrasi kesiswaan yakni penerimaan peserta didik baru, ketatausahaan peserta didik, pencatatan bimbingan dan penyuluhan, pencatatan prestasi belajar.<sup>13</sup> Kualitas pelayanan administrasi merupakan variabel (X) atau variabel pengaruh. Kualitas pelayanan administrasi adalah seberapa jauh pelayanan administrasi yang diharapkan peserta didik dengan kenyataan yang peserta dapatkan berkaitan dengan pelayanan administrasi.

Administrasi menurut para ahli:

a. Fayol (Hoy and Miskel):

Mengemukakan administrasi pendidikan adalah segala usaha bersama untuk mendayagunakan suatu sumber (personil maupun material) secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Administrasi merupakan fungsi organisasi yang terdiri atas unsur-unsur perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pemberian perintah (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*), dan pengawasan (*controlling*).

b. Luther Gulick

Administrasi adalah sistem pengetahuan yang memungkinkan manusia memahami hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk suatu tujuan bersama.

---

<sup>13</sup> Arikunto, Suharsimi, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993), 77.

### 3. Faktor-faktor kualitas pelayanan administrasi

Menurut Ganros ada 5 faktor-faktor kualitas pelayanan administrasi yang baik, yaitu:<sup>14</sup>

#### a. Profesionalitas.

Pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah siswa secara profesional.

#### b. Sikap dan perilaku.

Pelanggan merasa bahwa karyawan pelayanan adalah yang memberikan perhatian kepada mereka dan tertarik dalam memecahkan masalah mereka dengan cara yang ramah dan spontan.

#### c. Keandalan.

Pelanggan tahu apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka dapat bergantung jawab pada penyedia layanan, karyawan dan sistem, untuk menepati janji dan melakukan dengan kepentingan terbaik untuk pelanggan.

#### d. Kepercayaan.

Kepercayaan yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

#### e. Pemulihan layanan.

Pelanggan menyadari bahwa setiap kali sesuatu yang salah atau sesuatu yang tidak terduga terjadi dimana penyedia layanan dengan segera secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga mereka dalam mengendalikan situasi dan

---

<sup>14</sup> Hastanti, Retno Krisnasari, *Pengaruh Indikator-indikator Kualitas Layanan dari Bagian Layanan Mahasiswa dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Universitas Bunda Mulia, Vol. 6 No. 1, 2013), 61.

mencari solusi baru yang dapat diterima.

#### 4. Kepuasan peserta didik

Kepuasan peserta didik adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapannya sebelumnya. Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan.

Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta didik, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan peserta didik dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima peserta didik tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi peserta didik yang rendah.

Tingkat kepuasan peserta didik dalam proses belajar mengajar merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan peserta didik dalam proses belajar mengajar.

Peserta didik akan merasa puas apabila ada kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dalam proses belajar mengajar yang dihadapinya. Sebaliknya peserta didik akan merasa tidak puas apabila terdapat ketidakcocokan antara harapan, keterampilan dan kemampuannya dalam proses belajar mengajar disekolah.

Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas layanan sekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran.<sup>15</sup>

Persepsi peserta didik terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan peserta didik terdiri atas delapan hal yaitu guru, kinerja sekolah, aktivitas peserta didik, kedisiplinan peserta didik, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi, dan teman sekolah. Pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan peserta didik adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar-mengajar di dalam kelas.

Hal yang terpenting dari kepuasan peserta didik adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Karena dengan tercapainya kepuasan peserta didik maka dapat meningkatkan kinerja belajar peserta didik sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar tinggi.

Kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua peserta didik, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah

---

<sup>15</sup> Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), 174-175.

mengikuti pendidikan (persepsi).<sup>16</sup> Kepuasan peserta didik yakni suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterimanya. Kepuasan peserta didik merupakan variabel Y atau variabel terpengaruh pada penelitian ini.

Adapun faktor-faktor kepuasan peserta didik menurut Philip Kotler yaitu:

- a. Bukti Fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. Kepastian yaitu keadaan yang pasti. Pelayanan yang prima suatu bentuk kepastian dari tenaga administrasi sekolah dalam memenuhi kebutuhan peserta didik. Sehingga kepastian dalam pelayanan dapat menjadi promosi yang baik untuk citra sekolah di lingkungan masyarakat.
- d. Daya tanggap yaitu kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam mengatasi keluhan peserta didik yang berhubungan dengan masalah peserta didik. Dalam upaya memberikan kepuasan peserta didik harus lebih tanggap terhadap peserta didik dengan cara menyediakan waktu, mendengar keluhan peserta

---

<sup>16</sup> Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), 33.

didik dan memberikan solusi permasalahan yang terbaik sehingga peserta didik mampu menyelesaikan masalah yang dialaminya.

- e. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>17</sup>

#### 6. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Kepuasan Peserta Didik

Hubungan kualitas layanan administrasi dengan kepuasan peserta didik sangatlah erat. Dengan memberikan kualitas layanan yang tinggi kepada peserta didik maka kepuasan yang dirasakan peserta didik juga tinggi. Namun jika kualitas layanan rendah maka kepuasan peserta didik juga akan rendah. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Indra Lesmana Sihombing yang menemukan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen pada kelas eksekutif.<sup>18</sup> Oleh karena itu, untuk mempermudah pemahaman mengenai hubungan kualitas layanan dengan kepuasan, dalam hal ini penulis akan membagi unsur-unsur pokok pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan peserta didik sebagai berikut.

<sup>17</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, (Jakarta: Prenhallindo, 2000), 87.

<sup>18</sup> Indra Lesmana Sihombing, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP," November 5, 2015, <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/8956>

a. Hubungan Kesederhanaan dengan Kepuasan Peserta Didik.

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan kesederhanaan adalah bagaimana layanan tersebut diselenggarakan secara mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tanggap dalam memberikan setiap layanan. Dengan memberikan jasa secara tanggap pengguna akan merasa senang karena waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan tidak terlalu panjang, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari layanan itu. Kenyataannya penelitian yang dilakukan Renata Arimawati menemukan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.<sup>19</sup>

b. Hubungan kejelasan dan kepastian dengan kepuasan peserta didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan kejelasan dan kepastian adalah memberikan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan secara jelas dan pasti atau secara handal.<sup>20</sup> Dengan memberikan jasa secara handal pengguna akan merasa senang karena syarat pelayanan dan waktu penyelesaian layanan sudah jelas dan pasti, dan akhirnya pengguna mendapat kepuasan dari layanan itu.

c. Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Peserta Didik

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan keamanan adalah proses dan hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum pada masyarakat. Dengan memberikan jasa secara aman pengguna akan merasa nyaman karena kondisi layanan tersebut aman baik secara hukum maupun proses saat

---

<sup>19</sup> Arimawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, 2007), 70.

<sup>20</sup> Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, (Ciawi: Yudhistira, 2010), 46-47.

memberikan layanan, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari layanan tersebut.

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

Menurut Suyety dan Gita Kurniawan keterbukaan adalah bagaimana pemberi layanan merasa empati dan memberikan bantuan kepada pengguna dengan cara komunikasi yang baik, misal waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Dengan memberikan komunikasi yang baik dan empati pengguna akan merasa nyaman dalam menerima layanan dan akhirnya mendapatkan kepuasan dari layanan.<sup>21</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah di defenisikan sebagai masalah yang penting. Berikut di paparkan kerangka pikir dalam penelitian ini.



<sup>21</sup> Suyety dan Gita Kurniawan, *Bekerja Sama Dengan Kolega*, (Ciawi: Yudhistira, 2010), 22.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Untuk memperoleh kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Lebih lanjut menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.<sup>22</sup>

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui seberapa tinggi pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan administrasi yaitu, profesionalitas, sikap dan perilaku, keandalan, kepercayaan, pemulihan layanan.

##### 2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dan dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *ex post facto*. Karena dalam penelitian ini akan meneliti peristiwa yang telah terjadi.

---

<sup>22</sup> Sugiyono. *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Cet.III; Bandung: Alfabeta, 2017), 10-12.

Selanjutnya Sugiyono mengemukakan bahwa penelitian *ex post facto* adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian melihat ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.<sup>23</sup>

## B. Tempat / Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMPN 5 palopo Jl. Domba Kec. Bara Kota Palopo. Waktu penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu tahapan pra-survei, uji coba instrumen, dan pelaksanaan penelitian sampai selesai.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek, subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti ini adalah semua siswa kelas VII, VIII, IX, SMPN 5 Palopo yang berjumlah 404 peserta didik.

**Table 3.1 Jumlah Siswa SMPN 5 Palopo Berdasarkan Kelas**

No	Kelas	Jumlah Subpopulasi
1.	VII	119 Orang
2.	VIII	143 Orang
3.	IX	142 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>404 Orang</b>

Sumber: Peserta didik SMP Negeri 5 Palopo Tahun 2021

<sup>23</sup> Sugiyono. *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Cet.III; Bandung: Alfabeta, 2017), 35.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan Karena anggota atau unsur yang tidak homogen oleh karena itu sampelnya di ambil secara acak dengan jumlah sesuai dengan ukuran populasinya. Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:<sup>24</sup>

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel yang dicari

$N$  : Jumlah populasi

$d$  : Nilai presisi ( ditentukan  $a = 0,1$ )<sup>5</sup>

Setelah di hitung dengan menggunakan rumus slovin maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 peserta didik, yang di dapat dari:

$$n = \frac{404}{(404 (0,1)^2 + 1)} = 80$$

Adapun rumus pengambilan sampel pada setiap kelas, sebagai berikut.

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

Dimana:

$n_i$  = Jumlah sampel menurut kelas

$n$  = Jumlah sampel seluruhnya

<sup>24</sup> Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombonasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 130.

$N_i$  = Jumlah populasi menurut kelas

$N$  = Jumlah populasi seluruhnya

Sehingga jumlah sampel pada setiap kelas adalah sebagai berikut:

Kelas VII:

$$n_i = \frac{119 \times 80}{404} = 24$$

Kelas VIII:

$$n_i = \frac{143 \times 80}{404} = 28$$

Kelas IX:

$$n_i = \frac{142 \times 80}{404} = 28$$

Penyebaran sampel dan gambaran populasi berdasarkan kelas yang telah ditetapkan pada table 1, sedangkan penetapan responden yang akan di jadikan objek penelitian dilakukan secara acak sesuai dengan karakteristik responden yang telah di tentukan.

**Table 3.2 Jumlah Siswa SMPN 5 Palopo Berdasarkan Kelas**

No	Kelas	Populasi	Sampel
1.	VII	119	24
2.	VIII	143	28
3.	IX	142	28
<b>Jumlah</b>		<b>404</b>	<b>80</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan penelitian adalah beberapa cara yang digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu angket dan dokumentasi sebagai penujuk untuk kelengkapan analisis data penelitian.

1. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo. Angket disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang telah dibahas berdasarkan literatur pada kajian teori. Berdasarkan penelitian ini, butir-butir instrumen angket yang akan di sajikan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dengan menjabarkan variabel menjadi indikator-indikator variabel, untuk menyusun sebagai alat ukur yang berupa pertanyaan atau pernyataan.

2. Dokumentasi adalah untuk menjelaskan dan mengurangi apa-apa yang telah melalui sumber-sumber dokumen penggunaan dengan metode ini digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini berkaitan dengan penyusunan proposal, yaitu salah satu cara menyediakan dokumen-dokumen dengan menyiapkan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi berupa tulisan, sertifikat, dan lain sebagainya dalam bentuk dokumen atau data.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah salah satu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan variabel-variabel penelitian.

## 1. Angket

Dalam instrument penelitian kuesioner ini identik dengan penelitian kuantitatif karena data yang diberikan kepada informan adalah data yang ada jawaban terbuka dan tertutup. Jenis pertanyaan yang ada dalam angket adalah jenis pertanyaan yang dibutuhkan dalam laporan penelitian di SMP Negeri 5 Palopo. Alternatif jawaban akan menggunakan skala likert-4 titik. Skala Likert 4-Titik diambil sebagai patokan pada semua butir pertanyaan/ Pernyataan dalam skala penilaian. Skala liker dimulai dari satu sampai empat, dengan keterangan nilai sebagai berikut

- a. Untuk sangat tidak setuju diberi nilai : 1
- b. Untuk tidak setuju diberi nilai : 2
- c. Untuk setuju diberi nilai : 3
- d. Untuk sangat setuju diberi nilai : 4

Adapun rincian kisi-kisi instrumen dari variabel kualitas pelayanan administrasi, dan kepuasan peserta didik adalah sebagai berikut :

### 1) Kualitas pelayanan administrasi

Kualitas Pelayanan Administrasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik dengan kualitas yang mencapai harapan peserta didik. Kualitas pelayanan administrasi diperoleh indikator-indikator sebagaimana dijabarkan dalam kisi-kisi instrument penelitian.

**Table 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	Kualitas pelayanan administrasi (Variabel X)	a. Profesionalitas	1) Adanya pengetahuan tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik. 2) Tenaga Administrasi sekolah memiliki kualifikasi sesuai pekerjaan.
		b. Sikap dan perilaku	1) Adanya pelayanan administrasi yang ramah. 2) Adanya perhatian yang serius kepada siswa dalam layanan yang diberikan. 3) Penampilan tenaga administrasi sekolah rapi.
		c. Keandalan	1) Adanya pelayanan yang tepat yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik. 2) Adanya kecepatan dalam memberikan pelayanan. 3) Prosedur pelayanan mudah yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. 4) Adanya kebenaran informasi yang di berikan.
		d. Kepercayaan	1) Tenaga administrasi sekolah menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta

			<p>didik.</p> <p>2) Pelayanan yang dapat dipercaya oleh yang dilayani.</p> <p>3) Adanya pelayanan tepat waktu oleh tenaga administrasi sekolah.</p>
		e. Pemulihan layanan	<p>1) Adanya solusi terhadap kendala yang dihadapi peserta didik.</p> <p>2) Tenaga administrasi sekolah memberikan informasi jika ada perubahan.</p> <p>3) Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan ulang jika terjadi kesalahan.</p>

## 2). Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan Peserta Didik merupakan tingkat perasaan yang dirasakan peserta didik atas perbandingan antara kinerja (jasa) yang di terima dan diharapkan. Kepuasan Peserta Didik diperoleh indikator-indikator sebagaimana dijabarkan dalam kisi-kisi instrument penelitian.

Table 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indicator	Sub Indikator
1.	Kepuasan peserta didik (Variabel Y)	a. Bukti visik	1) Peserta didik merasa puas dengan fasilitas pelayanan tersedia lengkap. 2) Peserta didik merasa puas dengan tata ruangan administrasi sekolah yang nyaman. 3) Penampilan tenaga administrasi sekolah rapi.
		b. Kehandalan	1) peserta didik merasa puas dengan pelayanan yang cepat oleh tenaga administrasi sekolah. 2) Peserta didik puas dengan pelayanan yang akurat oleh tenaga administrasi sekolah. 3) Ketelitian dalam memberikan layanan. 4) Prosedur pelayanan yang mudah.
		c. Kepastian	1) peserta didik merasa puas dengan pelayanan ulang yang di berikan tenaga administrasi sekolah jika belum sesuai 2) Peserta didik puas dengan penjelasan yang diberikan

			<p>tenaga administrasi sekolah dari setiap pelayanan yang diberikan.</p> <p>3) Peserta didik merasa puas dengan kesediaan tenaga administrasi sekolah untuk memberikan pelayanan yang diminta.</p>
		d. Daya tanggap	<p>1) Peserta didik puas dengan tenaga administrasi sekolah yang selalu siap menyatakan kebutuhan peserta didik.</p> <p>2) Peserta didik merasa puas dengan respon yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.</p> <p>3) Peserta didik merasa puas dengan kepedulian tenaga administrasi sekolah terhadap kepentingan peserta didiknya.</p>
		e. Empati	<p>1) Peserta didik puas terhadap pemahaman tenaga administrasi tentang kebutuhan peserta didik.</p> <p>2) Peserta didik puas dengan keramahan yang diberikan oleh tenaga administrasi</p>

			<p>sekolah kepada peserta didik.</p> <p>3) Peserta didik puas dengan perhatian tenaga administrasi dalam menangani kepentingan peserta didik.</p> <p>4) Peserta didik puas dengan solusi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah jika ada peserta didik yang complain.</p>
--	--	--	--

## 2. Dokumentasi

Cara lain untuk dapat memperoleh data dan responden dan informan adalah menggunakan dokumentasi. Dengan dokumentasi, peneliti memperoleh informasi dan berbagai macam sumber di SMP Negeri 5 Palopo. Informasi tersebut antara lain tempat tinggal, alamat, dan latar belakang pendidikan.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Validitas Instrumen

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

diserahkan kepada dua ahli atau validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi dengan tanda centang pada Skala Likert-4 seperti berikut ini.<sup>25</sup>

Skor 1 : sangat tidak setuju

Skor 2 : tidak setuju

Skor 3 : setuju

Skor 4 : sangat setuju

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

$$v = \frac{\sum S}{[N(C-1)]}$$

Keterangan:

$$S = r - l_0$$

r = Skor yang diberikan oleh Validator

l<sub>0</sub> = Skor penilai validitas terendah

n = banya nya validator

c = Skor tertinggi.

<sup>25</sup> Vinda Afrilia, *Pengaruh Kinerja Guru terhadap Kedisiplinan peserta didik*: Universitas Negeri Malang, Vol. 24. No. 04, September 2014, 317.

**Tabel 3.5 Interpretasi Validitas Isi**

Interval	Interpretasi
0,00-0,199	Sangat tidak valid
0,20-0,399	Tidak valid
0,40-0,599	Kurang valid
0,60-0,799	Valid
0,80-1,00	Sangat valid

Setelah diperoleh  $r_{xy}$  kemudian dibandingkan dengan harga  $r_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  dan  $dk = n-1$ , untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak. Butir item dikatakan valid jika  $r_{ruang} > r_{tabel}$ . hasil uji variabel keterampilan manajerial kepala sekolah bahwa item pernyataan mempunyai nilai *corrected item-total correlation*  $> r_{tabel}$  (0,60) adalah valid, sedangkan yang memiliki nilai *corrected item-total correlation*  $< r_{tabel}$  (0,60) adalah tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pada variabel pendidikan dan latihan memiliki *corrected item-total correlation*  $> r_{tabel}$  (0,60) sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tersebut adalah valid.

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Pengujian ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Uji coba instrumen untuk variabel X dan Y dilakukan oleh 80 orang responden.

### 1) Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi

Kuesioner ini terdiri dari 19 butir soal. Dalam penelitian ini, ketentuan suatu instrument dikatakan valid, apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Untuk  $n = 80$  dengan  $\alpha = 0,05$ , diperoleh  $r_{tabel} (0,05, 80-2) = 78$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,259.

Hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 bahwa dari 19 butir soal dinyatakan valid dan akan digunakan untuk penelitian. Berikut hasil uji validitas kualitas pelayanan administrasi:

**Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas**

#### **Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi**

<b>No Soal</b>	<b>Nilai r Hitung</b>	<b>Nilai r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,455	0,259	Valid
2	0,324	0,259	Valid
3	0,546	0,259	Valid
4	0,495	0,259	Valid
5	0,346	0,259	Valid
6	0,278	0,259	Valid
7	0,365	0,259	Valid
8	0,541	0,259	Valid
9	0,263	0,259	Valid
10	0,455	0,259	Valid
11	0,413	0,259	Valid
12	0,522	0,259	Valid
13	0,327	0,259	Valid
14	0,405	0,259	Valid
15	0,502	0,259	Valid
16	0,306	0,259	Valid
17	0,537	0,259	Valid
18	0,263	0,259	Valid
19	0,484	0,259	Valid

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

## 2) Kuesioner Kepuasan Peserta Didik

Kuesioner ini terdiri dari 19 butir soal. Dalam penelitian ini, ketentuan suatu instrument dikatakan valid, apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Untuk  $n = 80$  dengan  $\alpha = 0,05$ , diperoleh  $r_{tabel}(0,05, 80-2) = 78$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,259.

Hasil uji validitas menggunakan SPSS 22 bahwa dari 19 butir soal dinyatakan valid dan akan digunakan untuk penelitian. Berikut hasil uji validitas kepuasan peserta didik:

**Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas  
Kuesioner Kepuasan Peserta Didik**

No Soal	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0,539	0,259	Valid
2	0,352	0,259	Valid
3	0,410	0,259	Valid
4	0,432	0,259	Valid
5	0,550	0,259	Valid
6	0,299	0,259	Valid
7	0,317	0,259	Valid
8	0,282	0,259	Valid
9	0,486	0,259	Valid
10	0,289	0,259	Valid
11	0,455	0,259	Valid
12	0,674	0,259	Valid
13	0,434	0,259	Valid
14	0,310	0,259	Valid
15	0,443	0,259	Valid
16	0,398	0,259	Valid
17	0,291	0,259	Valid
18	0,379	0,259	Valid
19	0,552	0,259	Valid

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

## 2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas isi angket dalam penelitian ini diolah berdasarkan hasil penilaian beberapa ahli, adapun cara pengelolahannya adalah dengan mencari nilai alpha menggunakan SPSS Vers. 20. Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat realibilitas instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut.<sup>26</sup>

**Tabel 3.8 Interpretasi Reliabilitas**

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

Sumber: M. Subana dan Sudrajat, h. 30.

### 1) Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22 pada variabel X (Kualitas Pelayanan Administrasi) yaitu:

**Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	19

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

Berdasarkan hasil *Cronbach's Alfa* diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa*  $0,687 > 0,60$  maka butir-butir instrumen untuk variabel X

<sup>26</sup> M. Subana dan Sudrajat, *dasar-dasar penelitian ilmiah* Cet. II; (Bandung: Pustaka Setia, 2005), 30.

(Kualitas Pelayanan Administrasi) dikatakan reliabel dengan tingkat reliabilitas tinggi.

## 2) Kuesioner Kepuasan Peserta Didik

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22 pada variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) yaitu:

**Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	19

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

Berdasarkan hasil *Cronbach's Alfa* diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa*  $0,59 > 0,60$  maka butir-butir instrumen untuk variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) dikatakan reliabel dengan tingkat reliabilitas tinggi.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.

Dalam penelitian ini, penulis megunakan jenis data penelitian Kuantitatif. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik sebagai penyajian gambar atau deskripsi tentang data yang ada.

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan angket ini diukur dengan menggunakan Skala Likert. Setelah data yang diperoleh dalam penelitian ini

dianggap cukup, maka penulisan pengelolaannya menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi:

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan nilai yang diperoleh dari hasil pemberian angket skala Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo. Dengan keperluan analisis tersebut, maka digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik nilai responden berupa rata-rata, nilai tengah (median), standar deviasi, variasi, tentang skor, nilai terendah dan nilai tertinggi, serta tabel distribusi frekuensi dan histogram.

Adapun perhitungan analisis statistik tersebut dilakukan dengan program komputer *microsoft excel*. Selain itu, analisis data juga dilakukan dengan menggunakan program siap pakai yakni *statistic and service solution* (SPSS), di mana pengolahan data untuk angket digunakan rumus perhitungan presentase sebagai berikut:

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

Dimana:

P = Persentase jawaban

F = Frekuensi jawaban

N = Jumlah responden

Selanjutnya untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik digunakan kriteria sesuai dengan mengkategorikan penilaian acuan patokan (PAN) yaitu:

**Tabel 3.11 Kategorisasi Acuan Patokan (PAN)**

<b>Rentang % Skor</b>	<b>Kategorisasi</b>
0% - 34%	Sangat kurang
35% - 40%	Kurang
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Baik
81% - 100%	Baik sekali

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan pernyataan kepada responden dengan tujuan responden merespon daftar pernyataan tersebut. Menganalisis isi data dari hasil penelitian menggunakan teknik statistika.

## 2. Analisis statistik inferensial (Uji Asumsi Klasik)

Statistik inferensial, (sering juga disebut statistik induktif atau statistik probabilitas), adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.<sup>27</sup> Dalam analisis regresi linear sederhana, terdapat uji asumsi klasik yang harus

<sup>27</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Cet. 25; Bandung: Alfabeta, 2017), 148.

dilakukan yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah skor untuk tiap variabel distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS ver. 22*. Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas dan tidak, sebagai berikut:

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

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

b. Uji Linieritas

Untuk mengetahui adakah hubungan liner antara variabel independen dengan variabel dependen maka peneliti menggunakan uji linearitas ini. Syarat yang diperlukan untuk mengatakan data kita memiliki sifat linear yaitu dengan melihat *koefisien siginifikansi* penyimpangan dari linearitas serta membandingkannya dengan nilai alpha yang dipilih, yaitu 5% atau 0,05. Untuk menentukan apakah data bersifat linear yaitu dengan menggunakan metode *compare means* pada SPSS 22.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dapat diartikan bahwa *varians* variabel dalam regresi tidak sama, dan data dapat dikatakan heteroskedastisitas apabila variabel dalam regresi mendapatkan nilai yang konstan (sama). Model regresi dikatakan baik adalah homokedastisitas atau tidak ada heteroskedastisitasnya. Sebagian besar data persimpangan berisi kondisi hereroskedastisitas sebab data ini mengumpulkan

data yang ukurannya berbeda.<sup>28</sup> Pada penelitian ini untuk mengetahui hasil dari uji heteroskedastisitas maka peneliti menggunakan metode *scatterplot* pada SPSS 22.

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji ini adalah cara yang digunakan dalam mengukur besarnya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen dalam memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.<sup>29</sup> Uji ini dapat dipakai dalam memprediksi, sehingga mampu menaksirkan baik buruknya data variabel X terhadap tinggi rendahnya tingkat variabel Y dan begitupun sebaliknya, adapun rumus dalam uji ini yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX + e$$

Dimana:

$\hat{Y}$  = Kepuasan Peserta Didik

a = harga tetap (konstan)

b = koefisien regresi yang memperlihatkan perubahan naik atau turunnya variabel independen. Bila b mengalami kenaikan maka data (+) serta jika mengalami penurunan maka data (-).

X = Kualitas Pelayanan Administrasi

e = error

### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan apabila data penelitian telah dianalisis dan telah melewati uji persyaratan analisis berupa (a) uji normalitas;

<sup>28</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2011), 139.

<sup>29</sup>Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif, Menggunakan Prosedur SPSS* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012), 181.

(b) uji linearitas; (c) uji Heteroskedastisitas dan selanjutnya akan dilakukan uji T.

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis penelitiannya yaitu:

$H_0$ : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.

$H_0: \beta = 0$

$H_1$ : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.

$H_1: \beta \neq 0$

a. Uji T

Nilai uji T digunakan untuk mengukur kekuatan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y), hal ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dan  $T_{tabel}$  pada taraf 5% atau 0,05.

Adapun syarat-syarat dalam menunjukkan uji T adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel
- 2) Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel

## 5. Koefisien Determinasi (Uji- $R^2$ )

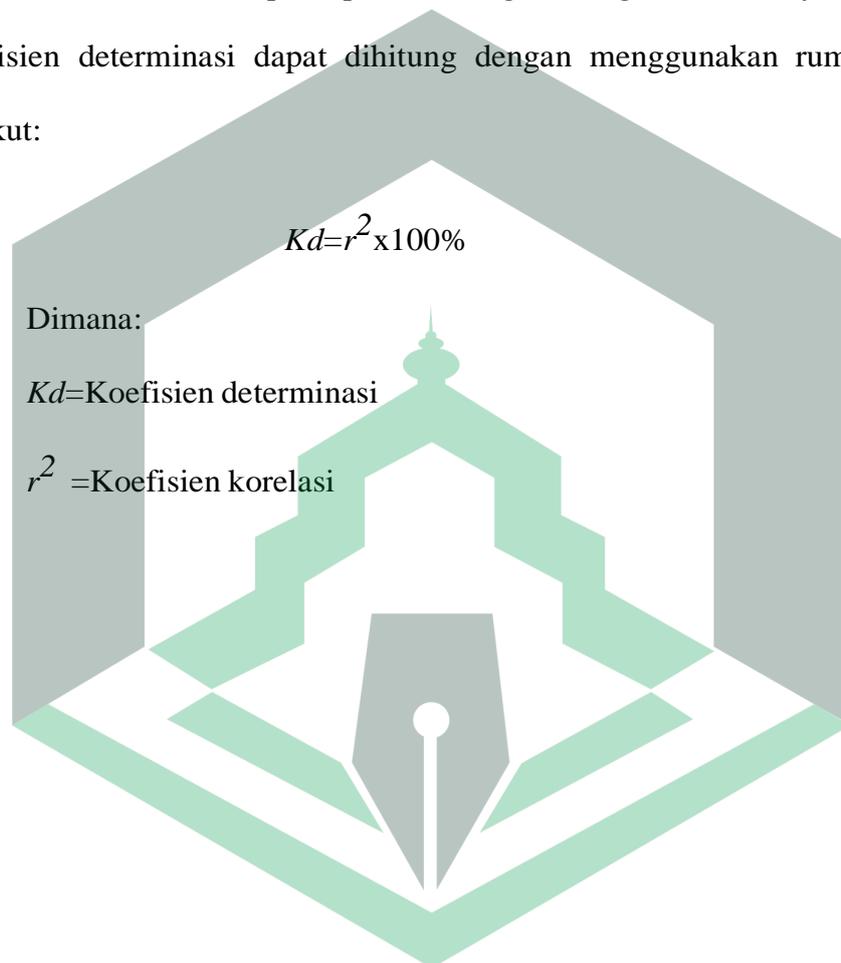
Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya.<sup>30</sup> Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

$Kd$  = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi



---

<sup>30</sup> <sup>45</sup>Ridwan, *Belajar Penelitian untuk Guru-Kartawa Penelitian Pemula*, (Cet,1; Bandung:Alpabeta 2009), 139.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambar Umum Lokasi Penelitian

###### a. Sejarah singkat SMP Negeri 5 Palopo

SMP Negeri 5 Palopo terletak pada wilayah Km.5 arah utara kota Palopo. Lokasi SMP Negeri 5 Palopo di apit antara pantai dan pegunungan. Tepatnya terletak di Jl. Domba Palopo, Kelurahan Temmalebba, Kecamatan Bara, Kab / Kota Palopo, telepon 0471-23349. Mata pencaharian masyarakat di sekitarnya sangat majemuk. Ada yang berprofesi sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil), pedagang, nelayan dan mayoritas sebagai buruh dan tani.

Sekolah ini didirikan dan beroperasi pada tahun 1984 dengan Jenjang Akreditasi Negeri dan status kepemilikan pemerintah, dengan Nomor Statistik Sekolah (NSS) 201731713030 dan NPSN (Nomor Pokok Sekolah Nasional) 40307834. Luas tanah 20000 m<sup>2</sup> dan luas Seluruh Bangunan 1714 m<sup>2</sup> dan dikelilingi oleh pagar sepanjang 600 m.

Sejak tahun 1984, SMP Negeri 5 Palopo telah dipimpin oleh beberapa kepala sekolah yaitu:

- 1) Drs. Hasli, Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 1984 - 1993
- 2) Dra. Hj. Hudiah, Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 1993 - 2000
- 3) Drs. Hamid, Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 2000 - 2003
- 4) Drs. Andi Alimuddin, Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 2003 - 2004
- 5) Drs. Patimin, Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 2004 – 2013

- 6) Dra. Hj. Rusnah, M.Pd, Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 2013- 2014
- 7) Bahrum Satria, S.Pd, M.M, Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 2014-2019
- 8) Muh.Arifin,S.Pd. Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 2019
- 9) Wagiran, S.Pd.,M.Eng. Menjabat Kepala Sekolah pada tahun 2019 sampai sekarang.

b. Visi dan Misi SMP Negeri 5 Palopo

Adapun visi dan misi SMP Negeri 5 Palopo

Visi:

Terwujudnya sumber daya manusia yang menguasai dasar IPTEK dan IMTAQ serta berwawasan keunggulan.

Misi:

- 1) Mewujudkan kurikulum yang adaptif.
- 2) Mewujudkan proses pembelajaran yang efektif dan efisien.
- 3) Mewujudkan lulusan yang berakhlak mulia, cerdas, terampil sehat jasmani dan rohani, kreatif, kompetitif, dan ramah terhadap lingkungan.
- 4) Mewujudkan pendidikan dan tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang dipersyaratkan SNP.
- 5) MEWUJUDKAN prasarana dan sarana pendidikan yang sesuai standard.
- 6) Mewujudkan manajemen sekolah yang efektif dan efisien.
- 7) Mewujudkan penggalangan biaya pendidikan yang memadai.
- 8) Mengupayakan pembiayaan pendidikan yang memadai, wajar, dan adil.

### c. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sekolah merupakan sarana pendidikan atau suatu lembaga yang diselenggarakan oleh sejumlah orang atau kelompok dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan. Kelengkapan suatu sarana dan prasarana merupakan suatu faktor penunjang kebutuhan dalam pelaksanaan proses pembelajaran dan pelayanan disuatu lembaga pendidikan, tanpa adanya sarana dan prasarana proses pembelajaran tidak berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu pihak sekolah harus memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di sekolah.

Sarana dan prasarana yang dimaksudkan yaitu segala fasilitas yang digunakan dalam pembelajaran di dalam lembaga tersebut sebagai pendukung dalam pencapaian tujuan pendidikan yang bermutu. Sarana dan prasarana berfungsi untuk membantu dalam proses pembelajaran di SMP Negeri 5 Palopo khususnya pada saat proses belajar mengajar di dalam kelas, serta sarana yang lengkap akan menjamin tercapainya tujuan pembelajaran.

### d. Keadaan Guru

Guru atau pendidik adalah salah satu komponen penting yang harus ada dalam pendidikan. Dalam hal ini guru sangat memegang peranan penting dalam pengembangan pendidikan, karena secara operasional guru adalah pengelolah proses belajar mengajar di kelas. Guru sering diartikan sebagai seorang yang bertanggung jawab terhadap perkembangan siswa dengan mengupayakan perkembangan seluruh potensi (fitra) peserta didik baik potensi kognitif, potensi afektif, maupun psikometrik. Guru adalah mereka

yang bekerja di sekolah atau madrasah, mengajar, membimbing, melatih para peserta didik agar mereka memiliki kemampuan dan keterampilan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, juga dapat menjalani kehidupan dengan baik.

e. Keadaan Siswa

Pada tahun 2021 peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo berjumlah 404 peserta didik. Di kelas VII terdiri dari empat kelas dan 119 peserta didik, kelas VIII terdiri empat kelas dan 143 peserta didik dan kelas IX terdiri dari lima kelas dan 142 peserta didik. Pada tahun ajaran ini sistem kurikulum yang digunakan adalah kurikulum 2013 (K13).

## 2. Hasil Analisis Data

### a. Analisis Statistik Deskriptif

Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif yang digunakan penelitian ini meliputi range, nilai minimum, nilai maksimum, mean, standar deviasi dari satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan administrasi dan variabel dependen kepuasan peserta didik. Statistik deskriptif menggambarkan karakteristik sampel dan berkaitan dengan pengumpulan data dan peringkat data. Hasil statistik deskriptif dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Kategori, Frekuensi dan Presentase  
Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	61 – 74	Sangat Baik	61	76 %
2	47 – 60	Baik	19	24 %

3	33 – 46	Cukup	0	0 %
4	19 – 32	Kurang	0	0 %

Berdasarkan tabel di atas, dapat di kemukakan hasil angket pada variabel kualitas pelayanan administrasi yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 5 Palopo pada kategori sangat baik diperoleh 76 % dengan frekuensi 61, kategori baik 24 % dengan frekuensi 19.

**Tabel 4.2 Kategori, Frekuensi dan Presentase**

**Variabel Kepuasan Peserta Didik**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	61 – 74	Sangat Baik	68	85 %
2	47 – 60	Baik	12	15 %
3	33 – 46	Cukup	0	0 %
4	19 – 32	Kurang	0	0 %

Berdasarkan tabel di atas, dapat di kemukakan hasil angket pada variabel kepuasan peserta didik yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan secara umum kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo pada kategori sangat baik diperoleh 85 % dengan frekuensi 68, kategori baik 15 % dengan frekuensi 12.

**Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Kualitas Pelayanan Administrasi	80	40	32	72	58.47	.749	6.700	44.885
Kepuasan Peserta Didik	80	27	46	73	60.05	.675	6.040	36.478
Valid N (listwise)	80							

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

#### 1) Deskripsi Kualitas Pelayanan Administrasi

Dari tabel 4.5 dijelaskan bahwa hasil statistik deskriptif dari variabel Kualitas Pelayanan Administrasi dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden (N) 80 orang, diperoleh range 40, skor terendah (minimum) sebesar 32, skor tertinggi (maksimum) sebesar 72, rata-rata skor sebesar 60,05, standar deviasi sebesar 6,700, dan varian 44,885. Hal ini mengidentifikasi bahwa sebaran data akan persepsi responden pada variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Peserta didik baik.

#### 2) Deskripsi Kepuasan Peserta Didik

Dari tabel 4.5 dijelaskan bahwa hasil statistik deskriptif dari variabel Kepuasan Peserta Didik dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden (N) 80 orang, diperoleh range 27, skor terendah (minimum) sebesar 46, skor tertinggi (maksimum) sebesar 73, rata-rata skor sebesar 58,47, standar deviasi sebesar

6,040, dan varian 36,478. Hal ini mengidentifikasi bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap variabel Kepuasan Peserta didik (Y) baik.

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov pada SPSS versi 22, yaitu:

**Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.99390131
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.055
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

Dengan melihat tabel 4.6 yang ada diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa populasi data dalam penelitian ini bersifat normal dengan nilai signifikan  $0,200 > 0,05$ .

## 2) Uji Linearitas

Dalam penelitian ini pengujian persyaratan analisis yang digunakan peneliti adalah uji linearitas. Uji linearitas dapat dilakukan dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05, dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi lebih dari 0,05. Perhitungan data tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 22. Hasil pengujian linearitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas**

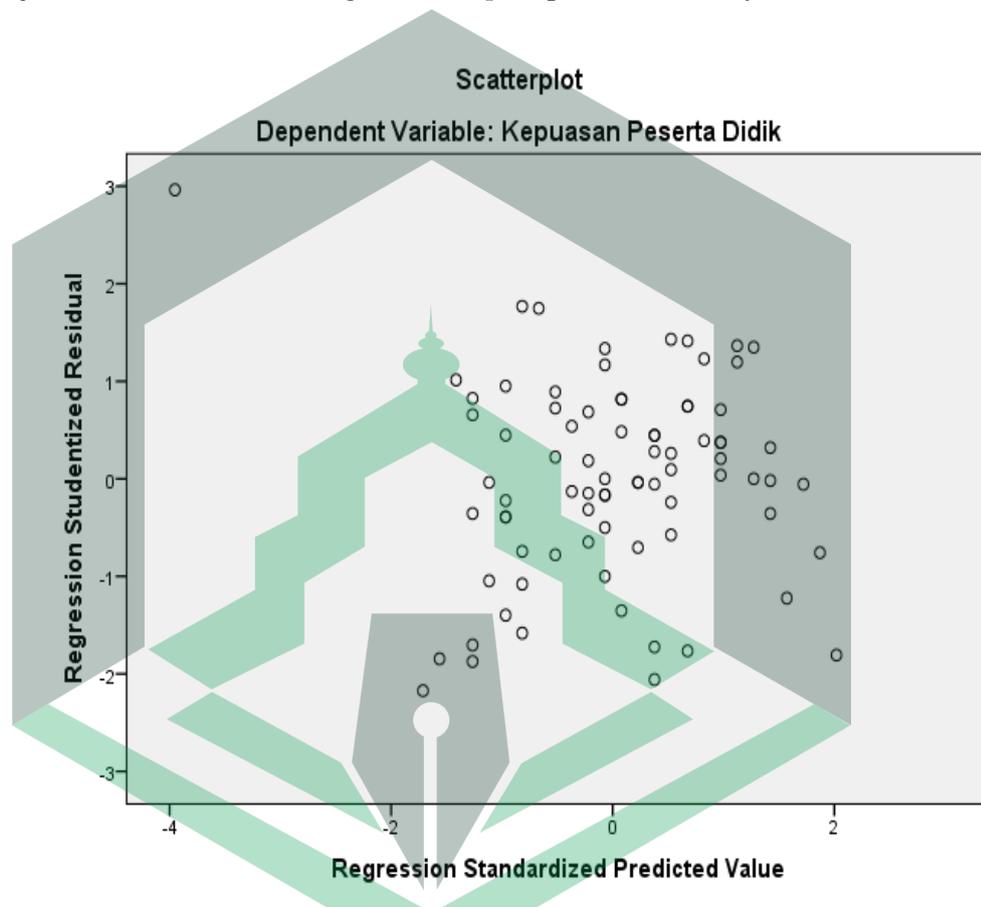
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Pelayanan administrasi	Between Groups (Combined)	1303.502	26	50.135	2.684	.003
	Linearity	43.579	1	43.579	4.463	.000
	Deviation from Linearity	1259.924	25	50.397	3.692	.064
Within Groups		1578.298	53	29.779		
Total		2881.800	79			

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi deviation from linearity dari hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan administrasi) dan variabel Y (kepuasan peserta didik) yaitu  $0,064 > 0,05$  yang berarti bahwa hubungan kedua variabel independen dengan variabel dependen adalah linier.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam sebuah data dan dapat dilakukan dengan beberapa cara. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan *Scatterplot* pada SPSS 22, yaitu:



**Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan *output Scatterplot* diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y . Hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk

memprediksi bagaimana pengaruh variabel dependen berdasarkan masukan variabel independennya.

b. Pengujian Hipotesis

1) Regresi Linear Sederhana

Berikut ini adalah hasil uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 22, yaitu:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	53.568	5.962		8.985	.000
	Kualitas Pelayanan administrasi	.111	.101	.123	2.094	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

Rumus regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Berdasarkan hasil *output* diatas, dapat diketahui bahwa:

$$Y = 53,568 + 0,111 X$$

Dimana:

Y = Kepuasan Peserta Didik

X = Kualitas Pelayanan Administrasi

a)  $a$  = angka konstanta dari *Unstandardized Coefficients*. Dari *output* diatas, nilainya sebesar 53,568. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika Kualitas Pelayanan Administrasi (X) bernilai 0, maka nilai konsisten Kepuasan Peserta Didik (Y) adalah 53,568.

b)  $b$  = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,111. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi (X), maka Kepuasan Peserta Didik (Y) akan mengikuti sebaran 0,111.

Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administratif (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 53,568 + 0,111 X$ .

## 2) Uji Parsial (Uji t)

Uji hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Berdasarkan hasil *output* pada

**Tabel 4.6** diketahui dengan langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

a) Membandingkan  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$

(1) Penentuan  $T_{hitung}$

Nilai  $T_{hitung}$  didapat dari hasil *output* pada **Tabel 4.6** sebesar 2,094.

(2) Penentuan  $T_{tabel}$

Nilai  $T_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05 : 2 = 0,025$ .  $T_{tabel}$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-2$  yaitu  $80 - 2 = 78$ . Didapat nilai  $T_{tabel}$  adalah 1,990.

(3) Kriteria pengujian

(a) Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

(b) Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

(4) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa  $T_{hitung} (2,094) > T_{tabel} (1,990)$ , maka  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik.

b) Menggunakan angka probabilitas signifikansi

(1) Nilai Signifikansi

Nilai signifikansi didapat dari hasil *output* pada **tabel 4.6** sebesar 0,000.

(2) Kriteria pengujian

(a) Apabila  $Sig. > (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

(b) Apabila  $Sig. < (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

(3) Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai  $Sig. (0,000) < (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik.

3) Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) dalam analisis regresi linear sederhana, bias dilihat pada nilai R yang terdapat pada *output* SPSS 22, yaitu:

**Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 <sup>a</sup>	.388	.422	6.032

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2021

Dari hasil output di atas, diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,388 (nilai 0,388 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu  $0,623 \times 0,623 = 0,388$ ). Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 38,8%. Sedangkan sisanya  $100\% - 38,8\% = 61,2\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Kualitas Layanan Administrasi**

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

untuk memenuhi atau memberikan kebutuhan).<sup>31</sup>

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

Menurut Sampara Lukman, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>32</sup>

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

Kualitas pelayanan administrasi memiliki 5 indikator, yaitu Profesionalisme, Sikap dan perilaku, Keandalan, Kepercayaan, dan Pemulihan layanan. Dari 5 indikator tersebut, terdiri dari 19 butir instrumen dengan jumlah

---

<sup>31</sup> Maya Setiawardani "Jurnal Riset Bisnis dan Investasi" Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung 4, no.1 April 2018, 42. <http://www.researchgate.net>

<sup>32</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000),

responden sebanyak 80 orang. Kemudian penulis melakukan uji coba terhadap instrumen tersebut. Dari hasil uji coba yang dilakukan, dari 19 butir soal yang dinyatakan valid. Dengan demikian, butir instrumen variabel kualitas pelayanan administrasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 19 butir. Uji validitas menunjukkan bahwa instrumen untuk variabel kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,259 dan hasil uji coba reliabilitas variabel menunjukkan hasil sebesar 0,687, semua butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Berdasarkan penyebaran kuesioner ke 80 responden, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi SMP Negeri 5 Palopo, persentase sebesar 38,8% dan sisanya 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dari penelitian ini, ada beberapa penelitian yang sejalan dan mendukung penelitian ini, yaitu penelitian dari M. Hasbi dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang”, yang menunjukkan pengaruh yang cukup tinggi sebesar 24%.<sup>33</sup> Begitupun dengan penelitian Ruri Puspita Sari dan Bambang Wiyono dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang tua Peserta Didik”, menunjukkan pengaruh sebesar 51,4%.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> M. Hasbi, “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang,” *Jurnal Pendidikan Islam* Vol 3, No. 1 (Mei 1, 2018): 120 <http://ejournal.uin-suka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/download/31-05/14>.

<sup>34</sup> Puspita Sari dan Bambang Budi Wiyono mengkaji, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang tua Peserta Didik,” <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/volume-24-no.-255-65.pdf>.

## 2. Kepuasan Peserta Didik

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

Sejalan dengan pendapat diatas, Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.<sup>35</sup> Jadi, kepuasan peserta didik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu hasil yang dirasakan oleh peserta didik di sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Ada 5 indikator dalam kepuasan peserta didik yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Kepastian, Daya Tanggap, serta Empati. Dari 5 indikator tersebut, terdiri dari 19 butir instrumen dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Kemudian penulis melakukan uji coba terhadap instrumen tersebut. Dari hasil uji coba yang dilakukan, terdapat 19 butir soal yang dinyatakan valid. Dengan demikian, butir instrumen variabel kepuasan peserta didik yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 19 butir. Uji validitas menunjukkan bahwa instrumen untuk variabel kualitas layanan administrasi sebesar 0,259 dan hasil uji coba reliabilitas variabel menunjukkan hasil sebesar

---

<sup>35</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi, 2006), 65.

0,687, semua butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Berdasarkan penyebaran kuesioner ke 80 responden, dapat diketahui bahwa Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo, persentase sebesar 38,8% dan sisanya 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dari penelitian ini, ada beberapa penelitian yang sejalan dan mendukung penelitian ini, yaitu penelitian dari Irmawati Harjani Putri dengan judul penelitian “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong ”, yang menunjukkan pengaruh sebesar 43,4%.<sup>36</sup>

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik

Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh sebesar 38,8% antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo. Dengan demikian dari hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan, terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo. Akan tetapi tidak menutupi kekurangan bahwa kepuasan peserta didik tidak hanya disebabkan atau dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi, masih banyak lagi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik.

---

<sup>36</sup> Irmawati Harjani Putri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018).

Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel X dengan variabel Y apakah positif atau negatif, maka dilakukan uji regresi linear sederhana . dari hasil penelitian, koefisien regresi bernilai positif (+). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 53,568 + 0,111 X$ .

Kemudian dapat dilihat pada pengujian statistik (uji t), hasil nilai Thitung sebesar 2,094 dan Ttabel sebesar 1,990. Dengan kriteria pengujian jika Thitung > Ttabel dan jika signifikansi < 0,05, maka H0 ditolak. Dimana nilai Sig. (0,000) < (0,05), sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik.

Dengan demikian, hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan terlihat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

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

1. Kualitas pelayanan administrasi di SMP Negeri 5 Palopo bahwa dari jumlah responden (N) 80 orang, diperoleh range 40, skor terendah (minimum) sebesar 32, skor tertinggi (maksimum) sebesar 72, rata-rata skor sebesar 60,05, standar deviasi sebesar 6,700, dan varian 44,885. Hal ini mengidentifikasi bahwa sebaran data akan persepsi responden pada variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Peserta didik baik.
2. Kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo bahwa dari jumlah responden (N) 80 orang, diperoleh range 27, skor terendah (minimum) sebesar 46, skor tertinggi (maksimum) sebesar 73, rata-rata skor sebesar 58,47, standar deviasi sebesar 6,040, dan varian 36,478. Hal ini mengidentifikasi bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap variabel Kepuasan Peserta didik (Y) baik.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta.  
Yaitu :
  - a. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.

- b. Besar pengaruh yang diberikan sebesar 0,111 dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 53,568 + 0,111 X$  setiap variabel X meningkat 1% maka variabel Y ikut meningkat sebesar 0,111 dari jumlah X tersebut.
- c. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,388, angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 38,8% dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik itu sendiri.

## **B. Saran**

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia Vinda. *Pengaruh Kinerja Guru terhadap Kedisiplinan peserta didik*: Universitas Negeri Malang, Vol. 24. No. 04, September 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993.
- Arimawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, 2007.
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2011.
- Harjani Irmawati Putri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*, Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Hasbi, M. *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang*, *Jurnal Pendidikan Islam*, 2018. <http://ejournal.uinsuka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/download/31-05/14>.
- Jonni Prinsa Donni. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1 Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. *al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bogor: Halim, 2007.
- Kotler, Philip. *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol”*, Edisi 9. Jakarta: Prenhallindo, 2000.
- Krisnasari Retno, Hastanti. *Pengaruh Indikator-indikator Kualitas Layanan dari Bagian Layanan Mahasiswa dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Universitas Bunda Mulia, Vol. 6 No. 1, 2013.
- Lesmana Indra Sihombing. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP*. November 5, 2015. <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/8956>
- Lukman Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000.

- Parasuraman dkk. *Kualitas Pelayanan Publik*, Desember 7, 2014. [,http://digilib.unila.ac.id/12980/16/BAB%20II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/12980/16/BAB%20II.pdf).
- Priyatno D. *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data Dan Uji Statistik*, I Jakarta:Mediakom, 2008.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah Pasal 1.
- Ridwan. *Belajar Penelitian untuk Guru-Kartawa Penelitian Pemula*. Cet,1; Bandung:Alpabeta 2009.
- Sari, Puspita. Bambang Budi Wiyono mengkaji. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang tua Peserta Didik*”, <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/volume-24-no.-25565.pdf>.
- Sarwono Jonathan. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*. Menggunakan Prosedur SPSS Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012.
- Setiawardani Maya. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri*. Bandung 4, no. 1 April 2018. <http://www.researchgate.net>
- Sudjiono, Anas. *Pengantar Statistic Pendidikan*, Cat. III; Jakarta: Rajawali Press, 1997.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Cet.III; Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suyety, Gita Kurniawan. *Bekerja Sama Dengan Kolega*. Ciawi: Yudhistira, 2010.
- Tur Nia Rohmah. “*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di Sma Negeri 1 Gedangan Sidoarj*,” Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019.
- Yamit, Zulhan. “*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*”. Yogyakarta: Ekonisa, 2001.
- Wahyuni ,Sri. “*Pengaruh Tingkat Kecerdasan Spiritual Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam Peserta Didik Kelas XII Di MAN Palopo*”. Skripsi IAIN Palopo, 2017.



## Lampiran 1

## Kisi-Kisi Kualitas Pelayanan Administrasi

NO	Indikator	Pernyataan	Butir Pernyataan		Jumlah
			Positif	Negatif	
1.	Profesionalitas	a. Adanya pengetahuan tenaga administrasi sekolah terhadap pekerjaannya.	1		2
		b. Tenaga Administrasi sekolah memiliki kualifikasi sesuai pekerjaan.	5		
2.	Sikap dan perilaku	a. Adanya pelayanan administrasi yang ramah.	6	9	4
		b. Adanya perhatian yang serius kepada peserta didik dalam layanan yang diberikan.	7		
		c. Penampilan tenaga administrasi sekolah rapi.	8		
3.	Keandalan	a. Adanya pelayanan yang tepat yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik.	3	10	
		b. Adanya kecepatan	11		

		dalam memberikan pelayanan.			6
		c. Prosedur pelayanan mudah yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.	12	2	
		d. Adanya kebenaran informasi yang diberikan.		13	
4.	Kepercayaan	a. Tenaga administrasi sekolah menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan ke pada peserta didik.	4	14	4
		b. Adanya pelayanan dari tenaga administrasi yang dapat dipercaya oleh peserta didik	15		
		c. Adanya pelayanan tepat waktu oleh tenaga administrasi sekolah.	16		
5.	Pemulihan layanan	a. Adanya solusi terhadap masalah yang dihadapi peserta didik.	17		
		b. Tenaga administrasi sekolah memberikan informasi jika ada perubahan peraturan	18		3

		administrasi			
		c. Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan ulang jika terjadi kesalahan.	19		
<b>JUMLAH</b>					<b>19</b>

## Lampiran 2

## Kisi-Kisi Kepuasan Peserta Didik

NO	Indikator	Pernyataan	Butir Pernyataan		Jumlah
			Positif	Negatif	
1.	Bukti fisik	a. Peserta didik merasa puas dengan fasilitas pelayanan tersedia lengkap.	1		4
		b. Peserta didik merasa puas dengan tata ruangan administrasi sekolah yang nyaman.	2	3	
		c. Penampilan tenaga administrasi sekolah rapi.	4		
2.	Kehandalan	a. peserta didik merasa puas dengan pelayanan yang cepat oleh tenaga administrasi sekolah.	5		5
		b. Peserta didik puas dengan pelayanan yang akurat oleh tenaga	6	14	

		administrasi sekolah.			
		c. Ketelitian dalam memberikan layanan.	8		
		d. Prosedur pelayanan yang mudah.	9		
3.	Kepastian	a. peserta didik merasa puas dengan pelayanan ulang yang diberikan tenaga administrasi sekolah	10		4
		b. Peserta didik puas dengan penjelasan yang diberikan tenaga administrasi sekolah dari setiap pelayanan yang diberikan.	11		
		c. Peserta didik merasa puas dengan kesediaan tenaga administrasi sekolah untuk memberikan pelayanan yang diminta.	12		
4.	Daya Tanggap	a. Peserta didik puas dengan tenaga administrasi sekolah yang selalu siap menanyakan kebutuhan peserta didik.	13		3

		b. Peserta didik merasa puas dengan respon yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.		7	
		c. Peserta didik merasa puas dengan kepedulian tenaga administrasi sekolah terhadap kepentingan peserta didiknya.	15		
5.	Empati	a. Peserta didik puas terhadap kepehaman tenaga administrasi tentang kebutuhan peserta didik.	16		3
		b. Peserta didik puas dengan keramahan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik.	17		
		c. Peserta didik puas dengan perhatian tenaga administrasi dalam menangani kepentingan peserta didik.	18		
		d. Peserta didik puas dengan kenyamanan	19		

		yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.			
<b>JUMLAH</b>					<b>19</b>

## Lampiran 3

## Angket Kualitas Pelayanan Administrasi

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan administrasi di sekolah dilakukan oleh orang profesional				
2	Saya pernah, mengalami kendala terkait dengan layanan administrasi				
3	Saya belum pernah mendapatkan pelayanan yang tidak tepat dari tenaga administrasi				
4	Saya selalu diberikan pelayanan administrasi sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya				
5	Tenaga administrasi sekolah adalah orang yang memiliki latar belakang ilmu administrasi				
6	Saya belum pernah, mendapatkan pelayanan yang tidak ramah dari tenaga administrasi sekolah				
7	Setahu saya, tentang pelayanan administrasi, tenaga administrasi memberikan perhatian ketika melayani peserta didik tanpa memandang status sosial				
8	Tenaga administrasi senantiasa berpenampilan rapi				
9	Saya pernah melihat tenaga administrasi bersikap acuh tak acuh ketika melayani peserta didik				
10	Layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi tidak sesuai dengan permintaan peserta didik				

11	Ketika saya mengurus urusan administrasi, tenaga administrasi cepat memberikan pelayanan				
12	Setahu saya, prosedur pelayanan yang diberikan tenaga administrasi di sekolah tidak menyusahkan peserta didik				
13	Saya pernah, mendapatkan informasi yang tidak akurat dari tenaga administrasi sekolah				
14	Setahu saya, tenaga administrasi selalu tidak menepati janji yang telah disepakati sebelumnya				
15	Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dalam urusan berkas peserta didik				
16	Setahu saya, tenaga administrasi melaksanakan tugasnya sesuai jam kerja sekolah				
17	Tenaga administrasi sekolah memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh peserta didik				
18	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi ketika ada perubahan peraturan administrasi				
19	Tenaga administrasi memberikan pelayanan ulang jika terjadi kesalahan yang disebabkan oleh tenaga administrasi yang bersangkutan				

## Lampiran 4

## Angket Kepuasan Peserta Didik

No.	Pertanyaan / Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa, puas dengan fasilitas pelayanan yang tersedia				
2	Saya merasa, puas dengan ruangan administrasi sekolah yang tertata rapi dan bersih				
3	Saya tidak puas dengan ruang tunggu yang kurang				

	nyaman dan tidak sejuk				
4	Saya puas dengan penampilan tenaga administrasi				
5	Saya merasa, puas dengan pelayanan yang cepat oleh tenaga administrasi sekolah				
6	Saya merasa, puas dengan pelayanan yang akurat oleh tenaga administrasi sekolah				
7	Tenaga administrasi tidak merespon permintaan peserta didik dengan cepat				
8	Saya merasa, puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi yang teliti dalam mengurus urusan administrasi				
9	Saya puas dengan prosedur pelayanan yang mudah dari tenaga administrasi				
10	Pelayanan ulang yang diberikan tenaga administrasi sangat dibutuhkan dalam penyelesaian urusan administrasi				
11	Saya merasa, puas dengan jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan mengenai pelayanan dalam administrasi sekolah				
12	Saya puas dengan kesediaan tenaga administrasi untuk memberikan pelayanan yang diminta				
13	Saya merasa, puas dengan tenaga administrasi sekolah yang senantiasa siap menanyakan kebutuhan para peserta didik				
14	Saya merasa, tidak puas dengan pelayanan yang kurang akurat oleh tenaga administrasi sekolah				
15	Tenaga administrasi siap membantu peserta didik bila mengalami kesulitan				
16	Saya merasa, bahwa tenaga administrasi selalu				

	memahami kebutuhan peserta didik				
17	Saya merasa puas, dengan keramahan tenaga administrasi ketika memberikan pelayanan				
18	Saya merasa puas, dengan perhatian yang diberikan tenaga administrasi secara individual kepada peserta didik ketika memberikan pelayanan				
19	Tenaga administrasi selalu memberikan kenyamanan pada saat mengurus administrasi sekolah				

## Lampiran 5

## Uji Reliabilitas kualitas pelayanan administrasi

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	19

## Lampiran 6

## Uji Reliabilitas kepuasan peserta didik

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	19

## Lampiran 7

## Kategori, Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	61 – 74	Sangat Baik	61	76 %
2	47 – 60	Baik	19	24 %
3	33 – 46	Cukup	0	0 %
4	19 – 32	Kurang	0	0 %

## Lampiran 8

## Kategori, Frekuensi dan Presentase Kepuasan Peserta Didik

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	61 – 74	Sangat Baik	68	85 %
2	47 – 60	Baik	12	15 %
3	33 – 46	Cukup	0	0 %
4	19 – 32	Kurang	0	0 %

## Lampiran 9

## Hasil analisis data deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	
Kualitas Pelayanan Administrasi	80	40	32	72	58.47	.749	6.700	44.885
Kepuasan Peserta Didik	80	27	46	73	60.05	.675	6.040	36.478
Valid N (listwise)	80							

## Lampiran 10

## Hasil uji normalitas data

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.99390131
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.074
	Negative	-.074
		.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

## Lampiran 11

## Hasil uji linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Pelayanan administrasi	Between Groups	(Combined)	1303.502	26	50.135	2.684	.003
		Linearity	43.579	1	43.579	4.463	.000
		Deviation from Linearity	1259.924	25	50.397	3.692	.064
		Within Groups	1578.298	53	29.779		
		Total	2881.800	79			

## Lampiran 12

## Hasil uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	53.568	5.962		8.985	.000
Kualitas Pelayanan administrasi	.111	.101	.123	2.094	.000

## Lampiran 13

## Hasil perhitungan koefisien determinasi

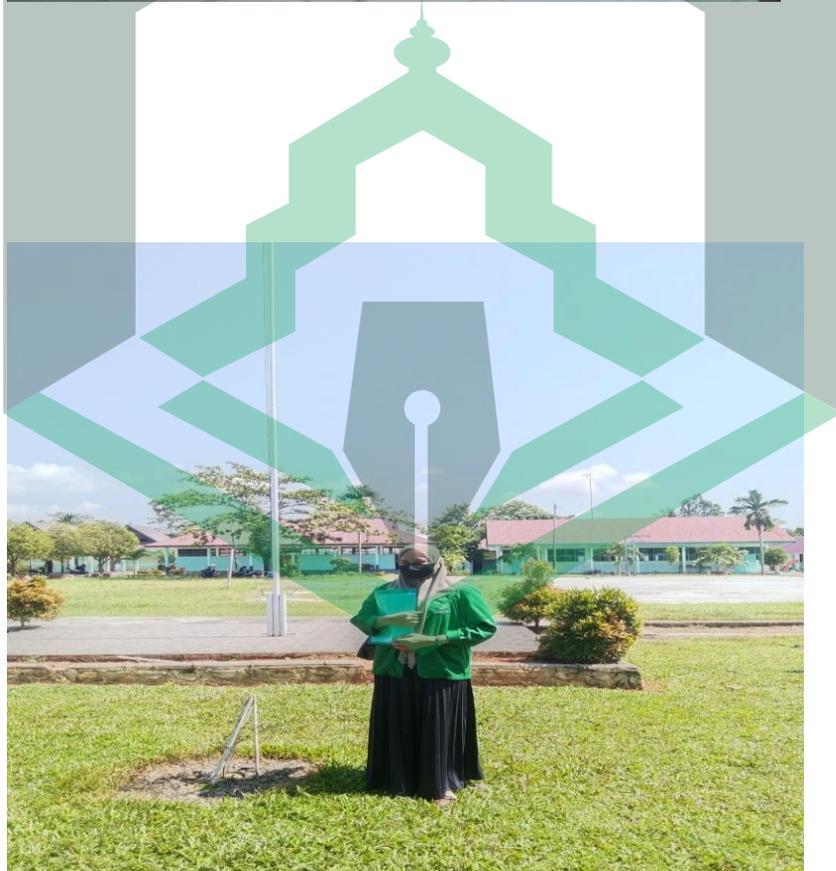
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 <sup>a</sup>	.388	.422	6.032

Lampiran 14

Dokumentasi







## Lampiran 15

## Surat Isin Meneliti

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jalan: J. K.H.M. Hasjim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 328048

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 674/IP/DPMP/SP/IX/2021

**ASLI**

**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 2019 tentang Penelitian, Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendeglitan, Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Uraian Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Uraian Pemerintah Yang Diberikan Pelaksanaan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : SUKMAWATI  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Perumaa Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 16 0206 0090

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP NEGERI 5 PALOPO**

Lokasi Penelitian : SMP NEGERI 5 PALOPO  
Lamanya Penelitian : 15 September 2021 s.d. 16 Oktober 2021

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaatl semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyehatkan 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 : 20 September 2021  
Bil. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

**MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP., M.Si**  
Pangkat : Pembina Tk.I  
NIP : 19760611 199612 1 001

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kelembag Proev. Suk-Suk.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403/2021
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Dinas Kelembag Kota Palopo
7. Kepala Dinas Pendidikan Kota Palopo
8. Kepala Dinas Kesehatan Kota Palopo
9. Kepala Dinas Perencanaan Kota Palopo
10. Kepala Dinas Hukum Kota Palopo
11. Kepala Dinas Kearsifan Kota Palopo
12. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palopo
13. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Palopo
14. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo
15. Kepala Dinas Sosial Kota Palopo
16. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palopo
17. Kepala Dinas Pariwisata Kota Palopo
18. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
19. Kepala Dinas Peternakan Kota Palopo
20. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
21. Kepala Dinas PUPK Kota Palopo
22. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
23. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
24. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
25. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
26. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
27. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
28. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
29. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
30. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
31. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
32. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
33. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
34. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
35. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
36. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
37. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
38. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
39. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
40. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
41. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
42. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
43. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
44. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
45. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
46. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
47. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
48. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
49. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
50. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
51. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
52. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
53. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
54. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
55. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
56. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
57. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
58. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
59. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
60. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
61. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
62. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
63. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
64. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
65. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
66. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
67. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
68. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
69. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
70. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
71. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
72. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
73. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
74. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
75. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
76. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
77. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
78. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
79. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
80. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
81. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
82. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
83. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
84. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
85. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
86. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
87. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
88. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
89. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
90. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
91. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
92. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
93. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
94. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
95. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
96. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
97. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
98. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo
99. Kepala Dinas Perkebunan Kota Palopo
100. Kepala Dinas Perikanan Kota Palopo

## Lampiran 16

## Surat keterangan selesai meneliti



**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SMP NEGERI 5 PALOPO**  
*Jalan Domba Telepon (0471) 23349 Palopo*

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor : 421.2/156/SMP5/XII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **WAGIRAN, S.Pd., M.Eng**  
 N I P : 19670219 199103 1 005  
 Jabatan : Kepala SMP Negeri 5 Palopo

Menerangkan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **SUKMAWATI**  
 NIM : 16 0206 0090  
 Tempat/ Tgl Lahir : **Malangke, 21 November 1997**  
 Jenis Kelamin : **Perempuan**  
 Program Studi : **Manajemen Pendidikan Islam**

Benar telah melakukan penelitian kepada kami selama dalam penelitiannya dimulai tanggal 20 September s.d 8 Oktober 2021. Dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMP NEGERI 5 PALOPO."**

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

Palopo, 09 November 2021  
 Kepala Sekolah  
  
**WAGIRAN, S.Pd., M.Eng**  
 NIP.19670219 199103 1 005

## RIWAYAT HIDUP



**Sukmawati**, lahir di Malangke pada tanggal 21 November 1997. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan ayah yang bernama Kadir dan ibu Suryani. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Prumnas Rampoang Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 130 Petta Malangke. Kemudian ditahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Malangke hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Malangke. Stelah lulus SMA di tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan dibidang yang ditekuni, Yaitu Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.