

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN  
ADMINISTRASI KESISWAAN DI MTS NEGERI PALOPO**

*Skripsi*

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



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**NURCHALIS NAZARUDDIN**

**NIM 17 0206 0038**

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

**2023**

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN  
ADMINISTRASI KESISWAAN DI MTS NEGERI PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo  
Untuk Melakukan Penelitian Skripsi Dalam rangka penyelesaian Studi  
Jenjang Sarjana  
Pada Program Studi Manajemen pendidikan Islam*



**IAIN PALOPO**

**Diajukan Oleh**

**NURCHALIS NAZARUDDIN**

NIM 17 0206 0038

**Pembimbing:**

**1. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.**

**2. Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T.**

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

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurchalis Nazaruddin

NIM : 17 0206 0038

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, , 2023



Yang Membuat Pernyataan,

Nurchalis Nazaruddin  
NIM.1702060038

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Palopo di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang ditulis oleh Nurchalis Nazaruddin, (17 0206 0038). Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada hari kamis, 19 Oktober 2023, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo, 20 Oktober 2023

### TIM PENGUJI

- |                                       |               |   |
|---------------------------------------|---------------|---|
| 1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.        | Ketua Sidang. |   |
| 2. Drs. H. Nasaruddin, M.Si.          | Penguji I     |  |
| 3. Firmansyah, S.Pd., M.Pd.           | Penguji II    |  |
| 4. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. | Pembimbing I  |  |
| 5. Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T      | Pembimbing II |  |

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo Ketua  
Dehan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi  
Manajemen Pendidikan Islam



Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.  
NIP 1970516 200003 1 002



Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.  
NIP 1986061 201903 1

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul **Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan di MTS Negeri Palopo.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurchalis Nazaruddin  
NIM : 17 0206 0038  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

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

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

  
Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.

Pembimbing II

  
Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T.

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Skripsi Nurchalis Nazaruddin

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

Di

Palopo

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulis terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Nurchalis Nazaruddin  
NIM : 17 0206 0038  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.

Pembimbing II

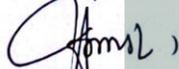


Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T.

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul *Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan di MTs Negeri Palopo* yang ditulis oleh *Nurchalis Nazaruddin*, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0206 0038. Mahasiswa program studi *Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan program sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang diujikan dalam Seminar Hasil pada hari Selasa, 10 Oktober 2023. Telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

### TIM PENGUJI

1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. (  )  
Ketua Sidang Tanggal: 16/10/2023
2. Drs. H. Nasaruddin, M.Si. (  )  
Penguji I Tanggal: 16/10/2023
3. Firmansyah, S.Pd., M.Pd. (  )  
Penguji II Tanggal: 16/10/2023
4. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. (  )  
Pembimbing I Tanggal: 16/10/2023
5. Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T. (  )  
Pembimbing II Tanggal: 16/10/2023

Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.  
Drs. H. Nasaruddin, M.Si.  
Firmansyah, S.Pd., M.Pd.  
Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.  
Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T.

---

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp. : -  
Hal : Skripsi an. Nurchalis Nazaruddin  
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nurchalis Nazaruddin  
NIM : 17 0206 0038  
Program Studi: Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : *Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di MTs Negeri Palopo.*

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan bahwa sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.  
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*wassalamu 'alaikum wr. wb.*

1. Drs. H. Nasaruddin, M.Si.  
Penguji I (  )  
Tanggal: 16/10/2023
2. Firmansyah, S.Pd., M.Pd.  
Penguji II (  )  
Tanggal: 16/10/2023
3. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.  
Pembimbing I (  )  
Tanggal: 16/10/2023
4. Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T.  
Pembimbing II (  )  
Tanggal: 16/10/2023

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ  
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan Rahmat dan Hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan di MTs Negeri Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahib, dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada :

1. Dr. Abbas Langaji, M.Pd selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.
2. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku dekan I ,

Alia Lestari, S.Si., M.Si. selaku wakil dekan II dan Dr. Taqwa, M.Pd. selaku wakil dekan III.

3. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. dan Dr. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
4. Drs. H. Nasaruddin, M.Si. dan Firmansyah, S.Pd. M.Pd. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Tasdim Tahrim, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Firmansyah, S.Pd., M.Pd. selaku sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo beserta staf yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala unit perpustakaan serta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini
8. Muh Nurdin An, S.Pd, S.H., M.Pd.I. selaku Kepala Sekolah MTs Negeri Palopo, beserta guru-guru dan staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.

9. Siswa-siswi MTs Negeri Palopo, yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.
10. Kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Nazaruddin dan Ibunda Suharni, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara-saudaraku yang selama ini mendoakan dan membantuku baik secara materi maupun non materi. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam Surganya kelak.
11. Kepada Istri saya tercinta Putri Rahayu yang telah memberikan motivasi dan memberikan masukan kepada saya selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas B), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

**Nurchalis Nazaruddin**

**1702060038**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara lain. Misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

#### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

سین	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ع	Za 'Ain	Z '	Zet dengan titik di bawah Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamza h	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

## 2. Vokal

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

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

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
اَ	fathah	A	Ā
اِ	Kasrah	I	i
اُ	ḍammah	U	Ū

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan yā'	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. : *Subhanahu Wa Ta'ala*

saw. : *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*

as. : *Alaihi Al-Salam*

H : Hijrah

M : Masehi

SM : Sebelum Masehi

L : Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W : Wafat Tahun

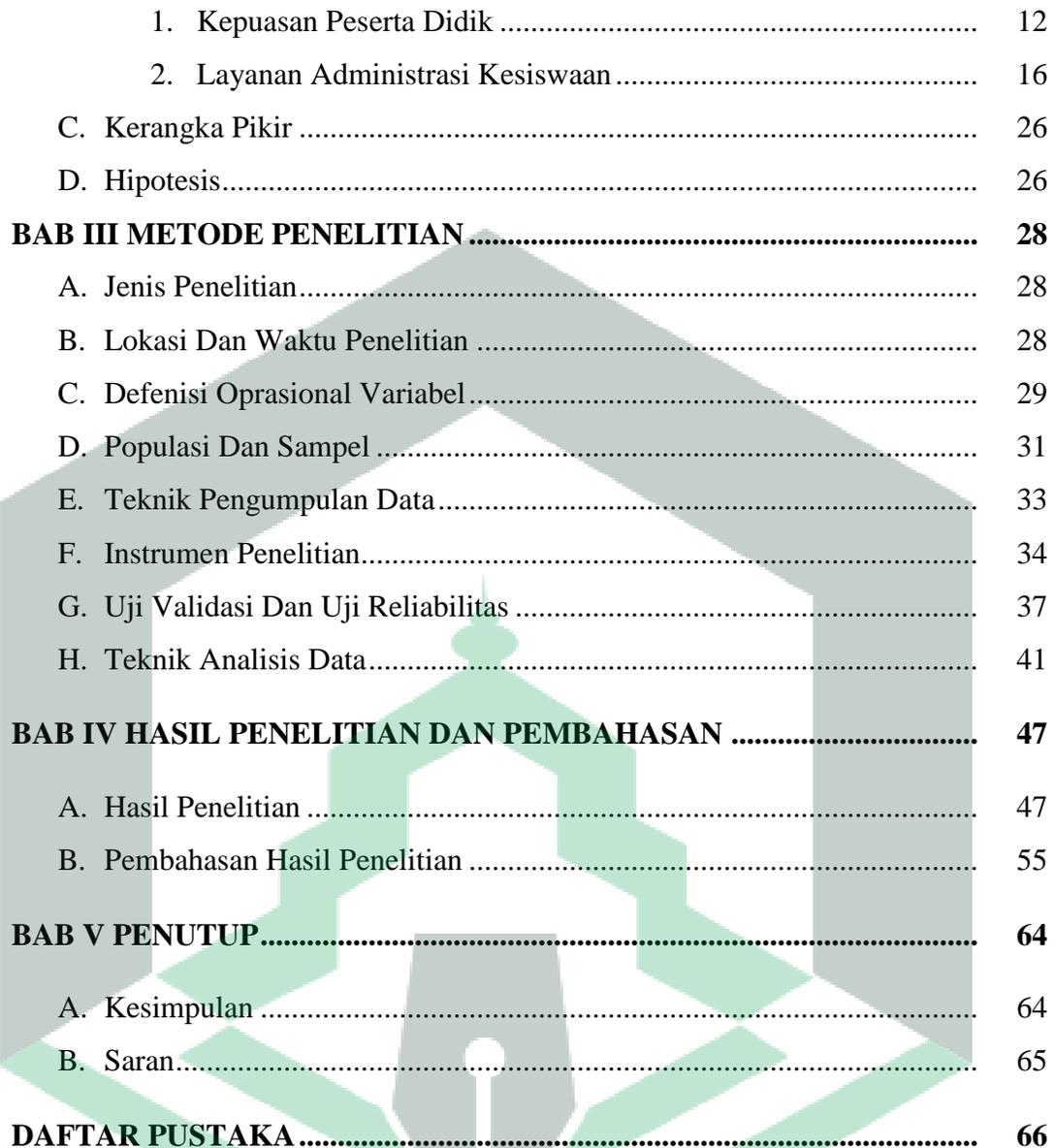
QS. .../..... : QS. Al-Baqarah/2:267 atau QS. An-

Nisaa'/4:58 HR : Hadits Riwayat



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>PEDOMAN TRANLITERASI DAN SINGKATAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR HADIST</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	9
B. Landasan Teori.....	12



1. Kepuasan Peserta Didik .....	12
2. Layanan Administrasi Kesiswaan .....	16
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	28
C. Defenisi Oprasional Variabel.....	29
D. Populasi Dan Sampel .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Uji Validasi Dan Uji Reliabilitas .....	37
H. Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR AYAT

Kutipan ayat 3 QS. Yunus.....	2
-------------------------------	---



## DAFTAR HADIS

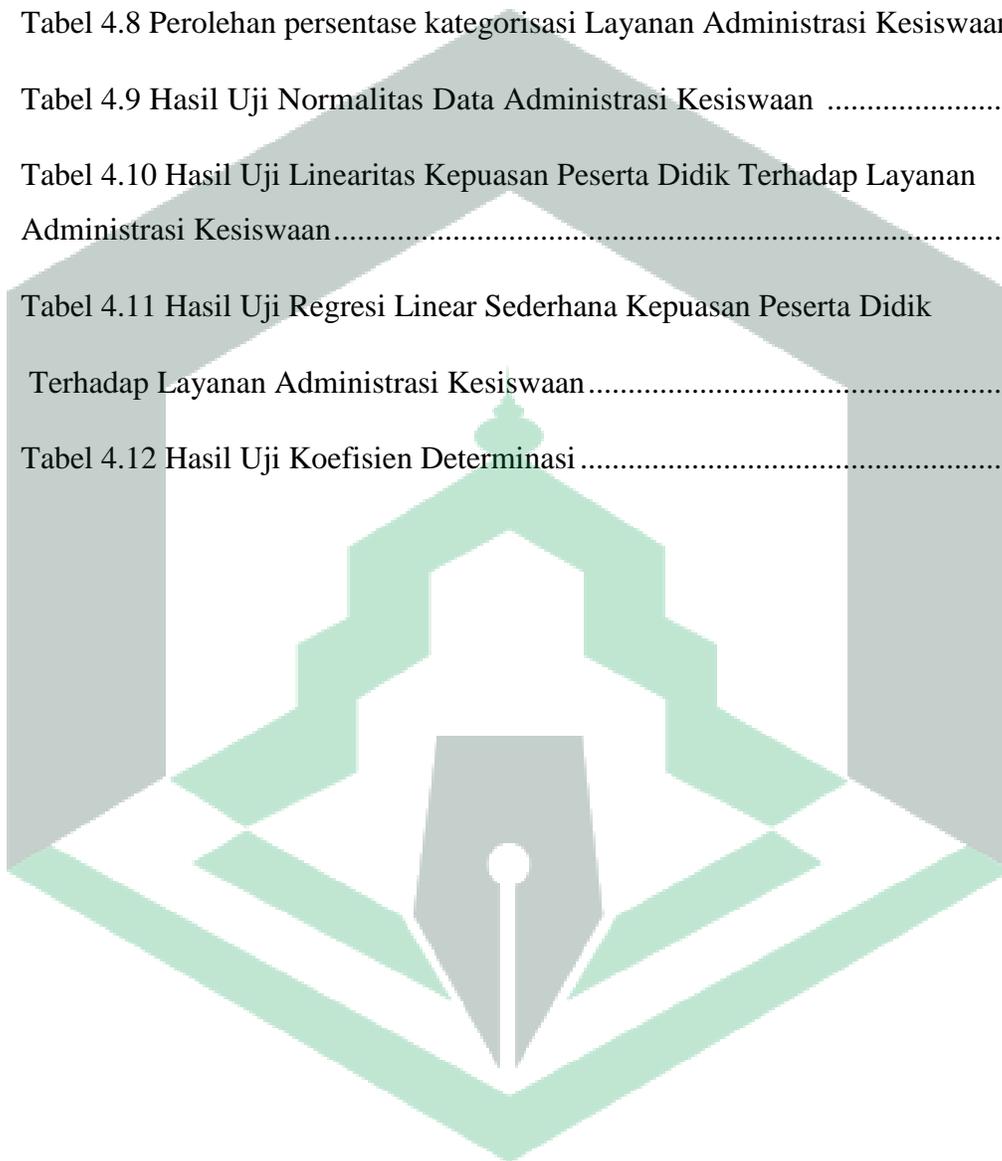
Hadist Riwayat. Imam Ahmad.....	2
---------------------------------	---



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan kajian terdahulu yang relevan.....	11
Tabel 3.1 Populasi Peneliti.....	31
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	32
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Indikator Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi .....	36
Tabel 3.4 Validator Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3.5 Interpretasi Validitas .....	38
Tabel 3.6 Validitas Angket Kepuasan Peserta Didik.....	39
Tabel 3.7 Validitas Angket Layanan Administrasi Kesiswaan.....	39
Tabel. 3.8 Interpretasi Reliabilitas .....	40
Tabel 3.9 Interpretasi Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik.....	40
Tabel 3.10 Interpretasi Reliabilitas Layanan Administrasi Kesiswaan .....	40
Tabel 3.11 Kategorisasi Data Kepuasan Peserta Didik.....	43
Tabel 3.12 Kategorisasi Data Layanan Administrasi Kesiswaan .....	43
Tabel 4.1 Pergantian Kepala Sekolah MTs Negeri Palopo.....	48
Tabel 4.2 Keadaan Tanah di MTs Negeri Palopo .....	51
Tabel 4.3 Keadaan Sarana Dan prasarana MTs Negeri Palopo .....	51
Tabel 4.4 Keadaan Tenaga Edukatif dan Administrasi di MTs Negeri Palopo.....	53
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Tenaga Edukatif Edukatif dan administrasi	

Tahun 2023 MTs Negeri Palopo .....	53
Tabel 4.6 Deskriptif Data Hasil Penelitian .....	55
Tabel 4.7 Perolehan persentase kategorisasi Kepuasan Peserta Didik .....	55
Tabel 4.8 Perolehan persentase kategorisasi Layanan Administrasi Kesiswaan .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data Administrasi Kesiswaan .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 27



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

Lampiran 2 Distribusi Nilai Ttabel

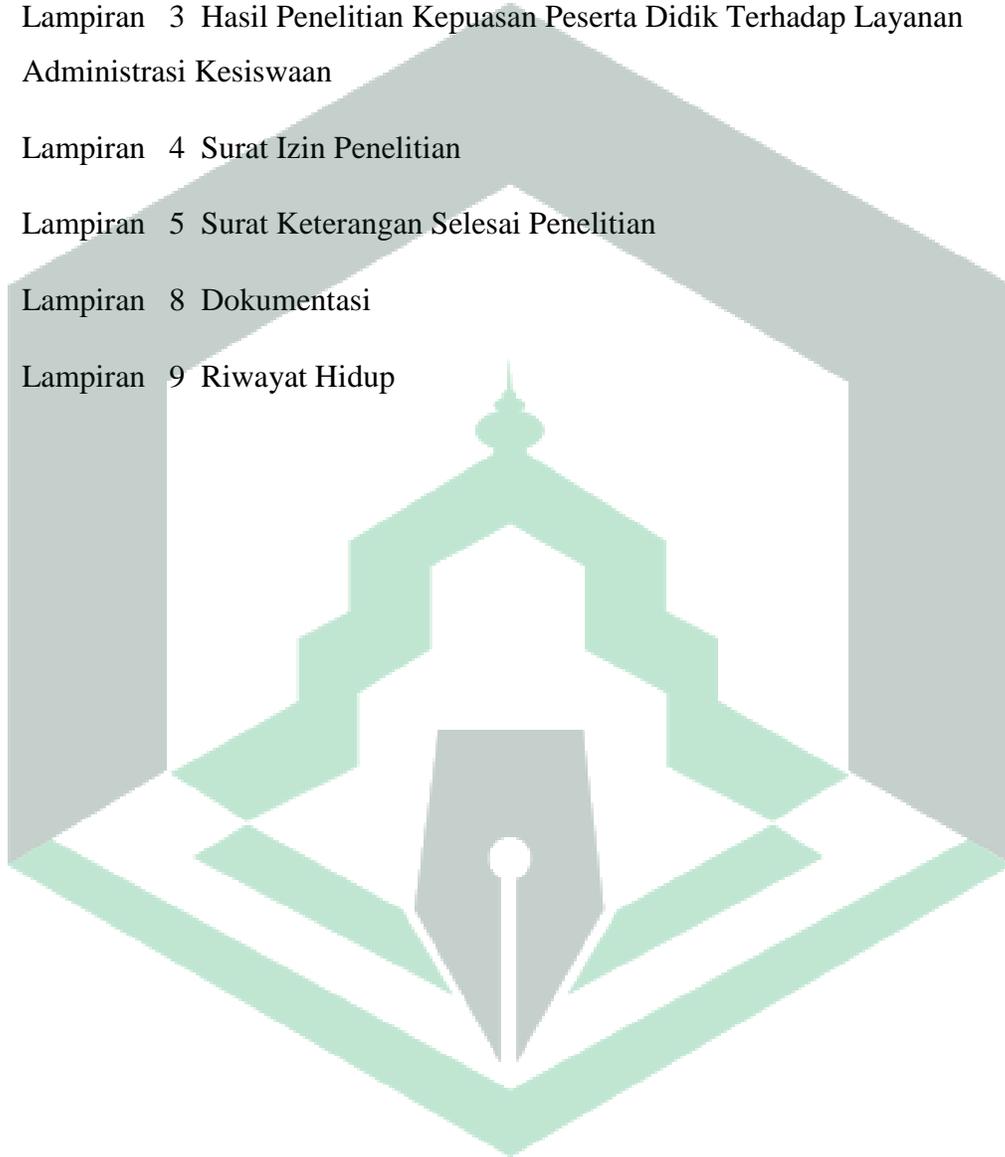
Lampiran 3 Hasil Penelitian Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Nurchalis N,2023**“Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo”. Skripsi Program Studi manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo, dibimbing oleh sukirman Nurdjan dan Salmilah.

Skripsi ini membahas tentang kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi Kesiswaan di MTs Negeri Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di MTS Negeri Palopo: Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-deskriptif. Sampel yang digunakan sebesar 30 peserta didik yang diambil dengan metode *probability sampling* dari populasi 295 peserta didik. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan *SPSS vers. 22 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis bahwa kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo termasuk dalam kategori baik dengan persentase 63%. Sedangkan layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo termasuk dalam kategori baik dengan persentase 53%. Selain itu, diperoleh  $T_{hitung} 5,382 > T_{tabel} 1.701$  sehingga dapat disimpulkan layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dengan  $R^2$  (R square) sebesar 0,508 atau 50,8% pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo sedangkan sisanya 49,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan Peserta didik dan Layanan Administrasi Kesiswaan

## **ABSTRAC**

**Nurchalis N, 2023** *Student Satisfaction with Student Administration Services at MTs Negeri Palopo". Thesis for the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute, supervised by Sukirman Nurdjan and Salmilah.*

*This thesis discusses student satisfaction with student administration services at MTs Negeri Palopo. This study aims: To determine the level of student satisfaction at MTs Negeri Palopo: To determine the positive and significant effect of student administration services on student satisfaction at MTs Negeri Palopo.*

*This study uses a quantitative-descriptive method. The sample used was 30 students taken by probability sampling method from a population of 295 students. The instruments used were questionnaires and documentation. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis using a simple linear regression equation using SPSS vers. 22 for windows*

*Based on the results of the analysis, the student satisfaction at MTs Negeri Palopo is included in the good category with a percentage of 63%. While student administration services at MTs Negeri Palopo are included in the good category with a percentage of 53%. In addition, obtained Tcount 5.382 > Ttable 1.701 so that it can be concluded that administrative services have an effect on student satisfaction with R2 (R square) of 0.508 or 50.8% positive and significant influence on student satisfaction at MTs Negeri Palopo while the remaining 49.2% influenced by other variables that cannot be explained in this study.*

**Keywords:** *Participant Satisfaction and Student Administration Services*

## خلاصة

Nurchalis N 2023 ، " رضا الطلاب عن خدمات إدارة الطلاب في MTs Negeri أطروحة لبرنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، Palopo". كلية التربية وتدريب المعلمين ، معهد بالوبو الحكومي الإسلامي ، بإشراف سكرمان نورجان وسلميلة

MTs Negeri Palopo. تناقش هذه الرسالة رضا الطلاب عن خدمات إدارة الطلاب في MTS Negeri تهدف هذه الدراسة إلى: تحديد جودة خدمات الإدارة الأكاديمية في ؛ لمعرفة خدمات إدارة الطلاب ؛ لتحديد التأثير الإيجابي والمعنوي لرضا Palopo MTs Negeri Palopo. الطلاب على خدمات إدارة الطلاب في

تستخدم هذه الدراسة المنهج الكمي الوصفي. كانت العينة المستخدمة 30 طالبًا تم أخذها بطريقة أخذ العينات الاحتمالية من مجتمع مكون من 295 طالبًا. الأدوات المستخدمة كانت الاستبيانات والتوثيق. تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي التحليل الإحصائي الوصفي والتحليل الإحصائي الاستنتاجي باستخدام معادلة الانحدار *windows* مقابل 22 لـ *SPSS* الخطي البسيطة باستخدام

في فئة MTs Negeri Palopo بناءً على نتائج التحليل ، تم تضمين رضا الطلاب في MTs جيدة بنسبة 63٪. بينما يتم تضمين خدمات إدارة الطلاب للطلاب في فئة جيدة بنسبة 53٪. بالإضافة إلى ذلك ، تم الحصول على Negeri Palopo مع  $R^2$  له تأثير على  $X$  بحيث يمكن استنتاج أن  $Tcount > 5.382$   $Ttable > 1.701$  أو 50.8٪ تأثير إيجابي وهام على خدمات إدارة الطلاب في  $0.508$  (*square*) بينما النسبة المتبقية 49.2٪ يتأثر بالمتغيرات الأخرى التي لا يمكن Negeri Palopo تفسيرها في هذه الدراسة

الكلمات الرئيسية: رضا المشاركين وخدمات إدارة الطلاب

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan adalah sikap/perilaku yang ditentukan berdasarkan pengalaman yang diperoleh melalui penilaian kinerja produk ataupun jasa yang diberikan.<sup>1</sup> Dalam kaitannya dengan hal tersebut maka kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima.<sup>2</sup> Pengertian kepuasan menunjukkan, bahwa kepuasan adalah sejauh mana seseorang mengidentifikasi hasil perbandingan kinerja layanan atau produk yang diterima dengan apa yang diantisipasi.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi. Oleh karena itu, jika ingin mendapat kepuasan pada pelanggan, pihak lembaga pendidikan yang berperan harus mampu mempelajari apa yang dibutuhkan oleh peserta didik, orang tua peserta didik maupun masyarakat lainnya. . Salah satu upaya dalam meningkatkan nama baik sekolah di kalangan masyarakat yaitu bagaimana administrasi memberikan pelayanan dengan baik dengan

---

<sup>1</sup> M. Ilham Perdana Putra, Hairul, Ervica Zamilah Islam” Pelayanan Pada BCA MULTIFINANCE BANJARBARU’ Universitas, Kalimantan Muhammad, Arsyad Al-banjary Banjarmasin, Universitas Islam, Kalimantan Muhammad, Arsyad Al-banjary Banjarmasin, and others. (Agustus, 6, 2021):56-57

<sup>2</sup> Rekha Wulan Sari”Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Kejuruan Muhaddiyah” *Nucl. Phys.*13 no.1 ( juni, 12, 2020): 104-116

menyelesaikan segala urusan yang tak luput dari tugas dan tanggung jawab hal tersebut sesuai dengan Q.S yunus Ayat 3 :

نَّ رَبُّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَى  
الْعَرْشِ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ذَلِكُمُ اللَّهُ رَبُّكُمْ فَاعْبُدُوهُ أَفَلَا  
تَذَكَّرُونَ

Terjemahan :

“Sesungguhnya Tuhan kamu Dialah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, kemudian Dia bersemayam di atas ‘Arsy (singgasana) untuk mengatur segala urusan. Tidak ada yang dapat memberi syafaat kecuali setelah ada izin-Nya. Itulah Allah, Tuhanmu, maka sembahlah Dia.<sup>3</sup>

Adapun yang dikutip penulis dalam salah satu hadits yang sesuai dengan judul penulis yaitu :

“Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad).<sup>4</sup>

Dari penjelasan ayat dan hadits diatas kita dapat memahami bahwasanya sebagai manusia yang beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya sekedar tugas petugas yang telah diberikan amanah oleh pihak lembaga pendidikan. Namun pada hakikatnya kita semua memiliki kewajiban yang sama. Akan tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang

<sup>3</sup>Kementrian Agama RI, Al-Qur’an Al-Karim dan terjemahan, (Surabaya, Halim, 2019).548

<sup>4</sup> Arbain Nawawi, Kementerian Agama Kabupaten Purbalinggo, (2020).46-47

seragam, Oleh karena itu diaturlah tugas pelayanan administrasi oleh instansi agar fungsi dan tujuan lembaga pendidikan tercapai khususnya di Mts Negeri Palopo.

Administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan peserta didik. Itu merupakan bagian tugas dari kepala sekolah yang secara garis besar memberikan layanan bagi peserta didik. Oleh karena itu harapan kepala sekolah untuk lebih baik, hal ini menjadi sangat perlu diperhatikan sebab keberhasilannya akan menentukan baik buruknya generasi yang akan menjadi penerus bangsa.<sup>5</sup> Tujuan umum dalam administrasi kesiswaan untuk mengatur kegiatan-kegiatan peserta didik agar kegiatan-kegiatan tersebut menunjang proses belajar mengajar disekolah.

Pelayanan administrasi pendidikan merupakan suatu proses kegiatan administrasi pendidikan yang memiliki kewajiban yang merupakan kebutuhan dasar bagi setiap stakeholder pendidikan dalam memberikan suatu pelayanan secara optimal.<sup>6</sup> Administrasi pendidikan sangatlah penting dalam dunia pendidikan. Tanpa adanya administrasi, suatu perencanaan besar ataupun kecil tidak akan berjalan dengan lancar. Administrasi pendidikan mempelajari bermacam-macam pengaturan dan penyelenggaraan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Segala sumber daya yang digunakan akan diatur penggunaannya, sehingga tidak

---

<sup>5</sup>Azhar Akbar “ Implementasi Pengelolaan Administrasi Kesiswaan Sekolah Di SMA 45 Unggulan Sossok Kabupaten Enrekang” (3 Maret 2020).5-6

<sup>6</sup> Mohamad Tohar, ‘Supervisi Manajerial Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMA Negeri 1 Jonggat’, *Jurnal Paedagogy*, 9.1 (2022), 179 <<https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4557>>.

terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.<sup>7</sup> Segala usaha yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta mewujudkan keinginan para peserta didik dan semua yang ada di lingkungan sekolah.

Berbeda Bahrudin, M., dan Zuhro, S. Menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.<sup>8</sup> Adapun pelayanan administrasi menurut Sondang Siagian merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>9</sup> Menurut Irra Chisyanti Dewi dalam buku pengantar administrasi mengatakan bahwa administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah mengadakan, mengirim, menyimpan.<sup>10</sup> Untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam hal ini peserta didik tidak hanya ditentukan dari bagaimana pelayanan administrasi

---

<sup>7</sup> Ririn Marisca Hasibuan, ME Dr. Fitriani Harahap, S.Pd., and M.M Armansyah Lubis, S.E., 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan', *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4.3 (2021), 175–82.

<sup>8</sup> NS Ramadhini, 'BAB II KAJIAN PUSTAKA 2.1. Landasan Teori 2.1.1. E-Commerce 2.1.1.1. Pengertian E-Commerce', 2022, 10–23 <<http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%29.pdf>>.

<sup>9</sup> Goleman et al., 'Pengertian Administrasi', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1–9 <[http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB II acul.pdf](http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB%20II%20acul.pdf)>.

<sup>10</sup> Goleman et al., 'Pengertian Administrasi', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 10–14 <[http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB II acul.pdf](http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB%20II%20acul.pdf)>.

dapat memenuhi keinginan peserta didik, namun harus juga diiringi dengan sikap yang ramah kepada peserta didik.

Berdasarkan observasi awal, MTs Negeri Palopo selalu berusaha memberikan layanan yang “bermutu” kepada peserta didik. Hal ini dilakukan agar peserta didik merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi, dalam hal ini peserta didik, pada akhirnya terpuaskan. Misalnya waspada atau was-was saat memberikan informasi kepada peserta didik, sigap saat memberikan layanan, tanggap saat memberikan informasi, menanamkan rasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan, melaksanakan layanan dengan cepat dan tanggap terhadap permintaan peserta didik, dan selalu bersikap ramah dan baik kepada peserta didik ketika memberikan layanan.<sup>11</sup> Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dengan peserta didik di MTs Negeri Palopo, ditemukan bahwa dalam pelayanan masih terdapat kesalahan dalam pelaksanaannya, seperti keterlambatan pegawai memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik, keterlambatan penyelesaian keluhan peserta didik, dan sistem administrasi yang berbelit-belit (seperti data jadwal mengajar, data belajar peserta didik, data nilai peserta didik, dan data rekap kehadiran peserta didik).<sup>12</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut dilakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan di MTs Negeri Palopo” dari penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan

---

<sup>11</sup> Safwana, Staf MTsN Palopo, wawancara di ruang tata usaha ( Mts Negeri Palopo, 10 November 2022).

<sup>12</sup> Diana, Siswi Kelas VIII, wawancara di depan kelas (MTs Negeri Palopo, 10 November 2022)

administrasi terhadap peserta didik. Dengan memberikan layanan yang terbaik, ketika pelayanan administrasi memberikan pelayanan yang memuaskan ketika itulah nama baik sekolah dapat mencerminkan kualitas yang terbaik.

### **B. Batasan Masalah**

Berbagai permasalahan yang dihadapi dalam dunia pendidikan sangatlah kompleks salah satunya adalah masalah administrasi dalam pelayanannya, permasalahan-permasalahan ini perlu mendapat tanggapan dan solusi. Dalam skripsi ini penulis hanya membatasi masalah pada ruang lingkup kecil yaitu mengenai kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo.

### **C. Rumusan Masalah**

Masalah utama penelitian ini adalah bagaimana kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan Di MTs Negeri Palopo. Masalah utama ini dijabarkan ke dalam 2 sub masalah, yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo?
2. Apakah ada pengaruh layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menemukan, menganalisis dan mendeskripsikan kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo.

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di harapkan peneliti pada penelitian ini sebagai berikut.

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

Digunakan untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan serta pengalaman baru dalam pelaksanaan dan penerapan ilmu pengetahuan khususnya pelayanan bagian administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo dalam mencapai tujuan yaitu kepuasan peserta didik.

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

Di MTs Negeri Palopo, hasil penelitian digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan sebagai sumber informasi untuk terciptanya layanan yang berkesan. Hasil dari penelitian ini bisa juga digunakan untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi khususnya dilembaga pendidi

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Dari hasil penelusuran dapat ditentukan bahwa beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan yang dianggap sebanding dengan masalah yang dihadapi tetapi berbeda dengan masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Dari beberapa penelitian yang relevan, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nabila Adha Aprilia dengan judul” Analisis Kepuasan Siswa Tentang Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Kelas XI IPS SMA Negeri 1 Pekanbaru” Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa tentang pembelajaran daring mata pelajaran ekonomi di kelas Ips SMA Negeri 1 Pekanbaru”. Adapun persamaanya dalam peneliti saya yaitu, sama-sama meneliti tentang kepuasan peserta didik (siswa) sedangkan pada perbedaannya penelitian Nabila Adha Aprilia lebih berfokus terhadap pembelajar daring sedangkan pada penelitian saya lebih berfokus terhadap pelayanan administrasi.<sup>13</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Rahfita dengan judul” Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu”. Adapun persamaannya dalam penelitian ini, sama-sama meneliti tentang pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik sedangkan

---

<sup>13</sup> Nabila Adha Aprilia” Analisis Kepuasan Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Kelas XI IPS SMA Negeri 1 Pekanbaru Fakultas: Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau”(Maret 4, 2021):12-60 <http://repository.uir.ac.id>

perbedaannya, pada penelitian Nur Rohfita lebih berfokus terhadap seberapa pengaruh mutunya sedangkan pada penelitian saya lebih berfokus terhadap seberapa puas peserta didik terhadap layanan administrasi.<sup>14</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah Zahra “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Masa Setelah Dari Di SMP AL-Washliyah 30 Medan”. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasa peserta didik (siswa) dan layanan, sedangkan perbedaannya, pada penelitian Fatimah Zahra lebih berfokus terhadap pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling sedangkan pada penelitian saya lebih berfokus terhadap pelayanan administrasi.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Nur Rohfita “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik DI Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung”(Desember, 22, 2022):1-8 <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/22288>

<sup>15</sup>Fatimah Zahra “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Masa Setelah Daring Di SMP Al-Washliyah 30 Medan”.(Januari, 26, 2023):1-14 <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/17043>

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Yang Relevan

Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
Nabila Adha Aprilia dengan judul” Analisis Kepuasan Siswa Tentang Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Kelas XI IPS SMA Negeri 1 Pekanbaru”	sama-sama meneliti tentang kepuasan peserta didik (siswa)	penelitian Nabila Adha Aprilia lebih berfokus terhadap pembelajar daring sedangkan pada penelitian saya lebih berfokus terhadap pelayanan administras
Nur Rahfita dengan judul” Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu”	sama-sama meneliti tentang pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi	penelitian Nur Rohfita lebih berfokus terhadap seberapa pengaruh mutunya.
Fatimah Zahra “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Masa Setelah Dari Di SMP AL-Washliyah 30 Medan”	sama-sama meneliti tentang kepuasa peserta didik (siswa) dan layanan,	perbedaannya, pada penelitian Fatimah Zahra lebih berfokus terhadap pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling sedangkan pada penelitian saya lebih berfokus terhadap pelayanan administrasi

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik**

#### **a. Pengertian Kepuasan**

*Satisfaction* (kepuasan) adalah kata dari bahasa latin, yaitu *satis* berarti *enough* atau cukup dan *facto* yang berarti *to do* atau melakukan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan kepuasan juga diartikan sebagai penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.<sup>16</sup> Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar puas yang berarti merasa senang, lega, karena sudah terpenuhi apa yang diinginkan, sedangkan kata kepuasan itu sendiri memiliki arti yang bersifat puas (kesenangan) maknanya rasa puas seseorang akan timbul ketika suatu hasratnya terpenuhi.<sup>17</sup> Dari penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

---

<sup>16</sup>Nurindah Sari”Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah Pada Masa Pendek Covid-19 Di Sma and Negeri Gowa, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di UIN Alauddin Makassar” ‘no.1’, 2022.16-17

<sup>17</sup> Asri Fahmi Lubis , ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung ’, 2021. 28-29

### b. Pengertian Peserta Didik

Pengertian peserta didik menurut ketentuan umum undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.<sup>18</sup> Peserta didik merupakan sejumlah orang yang ingin menimba ilmu di suatu lembaga pendidikan baik dalam lembaga yang berstatus negeri ataupun lembaga yang berstatus swasta.

### c. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik adalah tingkat perasaan peserta didik setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan.<sup>19</sup> Menurut Irawan dalam konteks teori customer behavior kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa adapun menurut Richard Oliver mengemukakan kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.<sup>20</sup> Dari beberapa penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan peserta didik merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri peserta didik terhadap apa yang mereka alami,

---

<sup>18</sup> Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen & Undang-undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas, (Bandung: Permana, 2019). 65

<sup>19</sup> Pendidikan D I Sekolah, 'Pengembangan Instrumen Pengukur Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah', 8 (2017), 117–25.

<sup>20</sup> Fathira Virdha Noor "Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Al Wahida Indonesia (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas IAIN Bengkulu) , 2020". 20-21.

#### d. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Terdapat beberapa faktor utama yang perlu diperhatikan dalam menentukan kepuasan pelanggan.<sup>21</sup> :

- 1) Kualitas produk yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

---

<sup>21</sup> Nur Indahsari." Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas UIN Makassar) 2022".32-33

#### e. Strategi Kepuasan

Usaha untuk mewujudkan suatu kepuasan pelanggan bukanlah hal mudah, namun ketika kepuasan pelanggan tidak bisa dirasakan terhadap layanan tidak menutup kemungkinan bahwa upaya untuk melakukan perbaikan atau penyempurnaan kepuasan tidak dapat dilakukan, dengan berbagai strategi yang didapatkan dari pengalaman sebelumnya kepuasan seorang pelanggan akan dapat dirasakan ketika kondisi dimana pelayanan dapat mengetahui letak kesalahan atau letak keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut persoalan dana maupun persoalan sumber daya manusia. Dari penjelasan tersebut terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Strategi *Superior customer service*
- 2) Strategi *Unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.<sup>22</sup>

Komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan menjadi dasar dari strategi ini, yang pada gilirannya akan menjadi kekuatan pendorong untuk meningkatkan kinerja institusi dan kualitas layanan. Selain itu, akan meningkatkan motivasi karyawan untuk tampil di tingkat yang lebih tinggi dari sebelumnya. Untuk mengurangi risiko atau kerugian pelanggan, jaminan atau jaminan mutlak dibuat. Sebagai hasil dari jaminan tersebut, organisasi dipaksa untuk memberikan hasil

---

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip total Quality Service* ( Yogyakarta: CV Andi offset, 2020).134

terbaik dan mendapatkan loyalitas pelanggannya. Tujuan utama jaminan adalah untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan terhadap seluruh penawaran institusi. segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan.

f. Indikator Kepuasan Peserta Didik

- 1) Rasa senang, artinya secara keseluruhan menyenangkan hati
- 2) Berbagi informasi positif, artinya menyatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan ke pihak lain.
- 3) Tidak ada komplain, artinya akan kembali lagi ke tempat yang dirasakan puas pelayanannya.<sup>23</sup>

## 2. Pengertian Layanan Administrasi Kesiswaan

a. Pengertian Layanan

Layanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Adapun pengertian layanan menurut para ahli yaitu:

1) Menurut Tjiptono

jasa ( *service* ) merupakan manfaat kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel, reparasi, salon kecantikan, kursus ketrampilan, hotel, rumah sakit, dan sebagainya.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Garbarino dan Jhnsn (2001) Andreson dan Narus (1190), Gervis ( dalam Tjiptono, 2005) Indikator dari kepuasan peserta didik

2) Menurut Zeithaml dan Bitner

memberikan batasan jasa atau pelayanan sebagai aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah ( misalnya kenyamanan,hiburan,kesenangan, dan kesehatan) konsumen.<sup>25</sup>

3) Supranto

memberikan pengertian jasa atau layanan sebagai suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari beberapa pengertian atau pendapat para pakar diatas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa pelayanan merupakan kinerja atau aktivitas ekonomi, manfaat kepuasan yang ditawarkan dari satu orang kepada orang lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun akan tetapi dapat dirasakan, serta pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses konsumen jasa tersebut.<sup>26</sup>

b. Pengertian Administrasi

Kata bahasa Inggris untuk administrasi adalah *administrasi*. Namun demikian, frase latin "*ad+ministrare*" yang merupakan bentuk kata kerja bahasa Indonesia yang

<sup>24</sup> Januar Ida Wibowati,"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang Fakultas Ekonomi Universitas Palembang ( April, 5, 2021 ). 34-35 <http://jurnal.unpal.ac.id>

<sup>25</sup> Dewi Penuntut,"Hubungan kemampuan kerja Fakultas Psikologi,UMP,2019".14 <https://repository.ump.ac.id>

<sup>26</sup> M Nuariningsih."Keputusan Pembelian di Tinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen diwarung es masuk gajah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Muhammadiyah surakarta,2020."45-46 <http://eprints.ums.ac.id>

dapat diartikan sebagai “membantu”, “melayani”, “mendukung”, atau “memenuhi”, merupakan asal mula sebenarnya dari istilah administrasi. Sebaliknya, administratio adalah kata benda dan administrativus adalah kata sifat untuk *ad+ministrare*. Dalam hal penggunaan istilah administratif, sistem pemerintahan Indonesia banyak dipengaruhi oleh penjajah Belanda. Karena terjemahan bahasa Belanda, *administratie*, terasa lebih sederhana dan hampir sama dengan bahasa Indonesia, maka istilah administrasi lebih dikenal dan sering digunakan. Dalam perkembangan selanjutnya, terjemahan administrasi yang berasal dari bahasa Inggris hanya digunakan dalam bahasa Inggris ketika diucapkan oleh orang Indonesia dalam percakapan sehari-hari. Kedua istilah tersebut memiliki arti yang berbeda, yang satu berasal dan diterjemahkan dari bahasa Inggris, dan yang lainnya merupakan terjemahan atau warisan peninggalan Belanda..<sup>27</sup>

Adapun pengertian menurut para ahli antara lain :

- 1) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam pekerjaan sama untuk mencapai tujuan..<sup>28</sup>
- 2) Mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarka atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya..<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Drs.Darmanto, M.Ed.”Modull *Pengertian Administrasi*”.4

<sup>28</sup> Menurut Ars. The liang Gie, “Modul Tentang Administrasi” (2021).45

<sup>29</sup> Sondang P Siagian “Pengertian Administrasi” (2020).67

- 3) Administrasi adalah keseluruhan proses penyelenggaraan dalam usaha kerjasama dua orang atau lebih dengan secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efisiensi.<sup>30</sup>
- 4) Bahwa seluruh proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu yang bersifat pribadi, rohani, dan materiil yang berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan merupakan penyelenggaraan pendidikan..<sup>31</sup>

Oleh karena itu, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa administrasi dalam arti luas adalah keseluruhan proses dari dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan infrastruktur tertentu, sedangkan administrasi dalam arti yang lebih luas. Dalam arti sempit, adalah kegiatan yang meliputi pencatatan, surat menyurat, pembukuan ringan, pengetikan agenda, dan tugas-tugas teknis lainnya.

#### c. Pengertian Administrasi Kesiswaan

Administrasi kesiswaan merupakan kegiatan pencatatan peserta didik mulai dari proses penerimaan hingga peserta didik tersebut keluar dari sekolah tersebut disebabkan telah lulus. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua pengaturan yang berhubungan dengan peserta didik digarap oleh administrasi kesiswaan pengaturan tersebut bisa diatur oleh pemerintah kepada peserta didik dengan kepribadian yang dimiliki oleh peserta didik.

---

<sup>30</sup> Soehari Trisna "Modul Tentang Administrasi" (2021).25

<sup>31</sup> Ismail waris, "*Pengaruh administrasi pendidikan terhadap kinerja guru di ML DDI Sakeang Kec, Tompobulu, Kab Maros* " Skripsi Universitas UIN Alauddin Makassar. (Makassar:Fakultas tarbiyah dan keguruan, 2018).12-13

#### d. Tujuan dan Manfaat Administrasi Kesiswaan

Tujuan dan manfaat administrasi kesiswaan antara lain:

- 1) Melakukan pencatatan murid semenjak dari proses penerimaan sampai saat peserta didik meninggalkan sekolah karena telah tamat mengikuti pendidikan pada sekolah itu, serta menunjang proses pembelajaran sehingga lancar, teratur, dan memberikan kontribusi pada tujuan pendidikan.
- 2) Dapat mengikuti kuantitas dan kualitas yang ada
- 3) Dapat memetakan asal siswa baik itu daerah asal ataupun sekolah asal peserta didik, serta setelah lulus kita juga dapat memetakan penyebaran lulusan peserta didik tersebut.
- 4) Dapat membuat suatu lingkungan pembelajaran yang nyaman, karena adanya tata tertib untuk mengembangkan diri seoptimal mungkin, baik yang berkenaan dengan segi-segi individualitasnya, segi sosial, aspirasi, kebutuhan dan segi-segi potensi peserta didik lainnya.<sup>32</sup>

#### e. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain yaitu:

- 1) Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan *problem* mereka

---

<sup>32</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis sekolah* ( Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019).46

- 2) Spontanisasi dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- 3) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjelaskan tugas berdasarkan standar yang ada termasuk pelatihan yang diberikan untuk memberikan pelayanan yang baik
- 4) Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut

#### f. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan

Setiap perusahaan harus mampu mengantisipasi beberapa faktor yang bisa memungkinkan terjadinya hal buruk pada kualitas layanan diantaranya menurut Tjiptono yaitu :

- 1) Produk dan konsumen yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan, hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa terjadi. Beberapa kelemahan yang kemungkinan ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas yaitu : (a) tidak terampil dalam melayani pelanggan. (b). Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks. (c). Tutur kata karyawan

mengganggu kenyamanan pelanggan dan (d). Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.

- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi
- 3) Ketertiban karyawan secara internal dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain:
  - 4) Upah yang rendah
  - 5) Pelatihan yang kurang memadai
  - 6) Tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi
  - 7) Tingkat perputaran terlalu tinggi
  - 8) Motivasi kerja karyawan rendah
  - 9) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.<sup>33</sup>

#### g. Prinsip atau Dasar Administrasi Pendidikan

Memahami dasar-dasar administrasi pendidikan sangat penting bagi administrator untuk berhasil dalam peran mereka. Ini adalah dasar atau prinsip yaitu:

##### 1) Prinsip Efisiensi,

Administrator akan berhasil dalam pekerjaannya jika dia menggunakan semua fasilitas, dana, dan sumber daya secara efektif. b). Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pelaksanaan pemeriksaan merupakan semua aspek manajemen pekerjaan yang termasuk dalam lingkup prinsip pengurus pengelola (Controlling).

---

<sup>33</sup> Yulista, *Kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan muhammadiyah batang*” Skripsi Universitas Semarang. ( Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan ekonomi, 2019),18-19

2) Prinsip pengutamaan tugas pengelolaan,

Seorang administrator memiliki kecenderungan untuk memprioritaskan pekerjaan operatif ketika diminta untuk memilih antara peran manajemen dan operasional secara bersamaan. Namun, ia tidak boleh hanya berkonsentrasi pada pekerjaan operatif karena jika ia melakukannya, pekerjaan utamanya akan terabaikan

3) Prinsip kepemimpinan yang efektif,

seorang administrator akan berhasil dalam tanggung jawabnya jika memiliki gaya kepemimpinan yang efektif, yang meliputi memperhatikan hubungan manusia, menyelesaikan tugas, dan mengamati keadaan saat ini. Mengenai gaya kepemimpinan yang efektif, mampu membuat bawahannya senang. Ia juga harus memperhatikan bagaimana pembagian tugas masing-masing anggota organisasi dan diselesaikan sesuai dengan jenis pekerjaannya.

4) Prinsip kerjasama administrator

dikatakan berhasil dalam melakukan tugasnya jika ia mampu membina kerja sama horizontal dan vertikal di antara semua anggota.

h. Kendala dalam Layanan Administrasi Pendidikan

Kendala dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini, seperti dikemukakan Moenir, antara lain sebagai berikut:

- 1) Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawab.

- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 3) Pendapatan pegawai Bahkan kebutuhan hidup yang paling dasar tidak dapat dipenuhi oleh upah karyawan.
- 4) kapasitas karyawan yang tidak memadai untuk tugas yang ditugaskan kepada mereka
- 5) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.<sup>34</sup>

#### i. Indikator Layanan Administrasi Kesiswaan

Ada 5 indikator layanan administrasi kesiswaan pokok menurut Tjiptono yaitu

- 1) Realibilitas (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan
- 2) DayaTanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera
- 3) Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)
- 4) Empati(*Empathy*),berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan

---

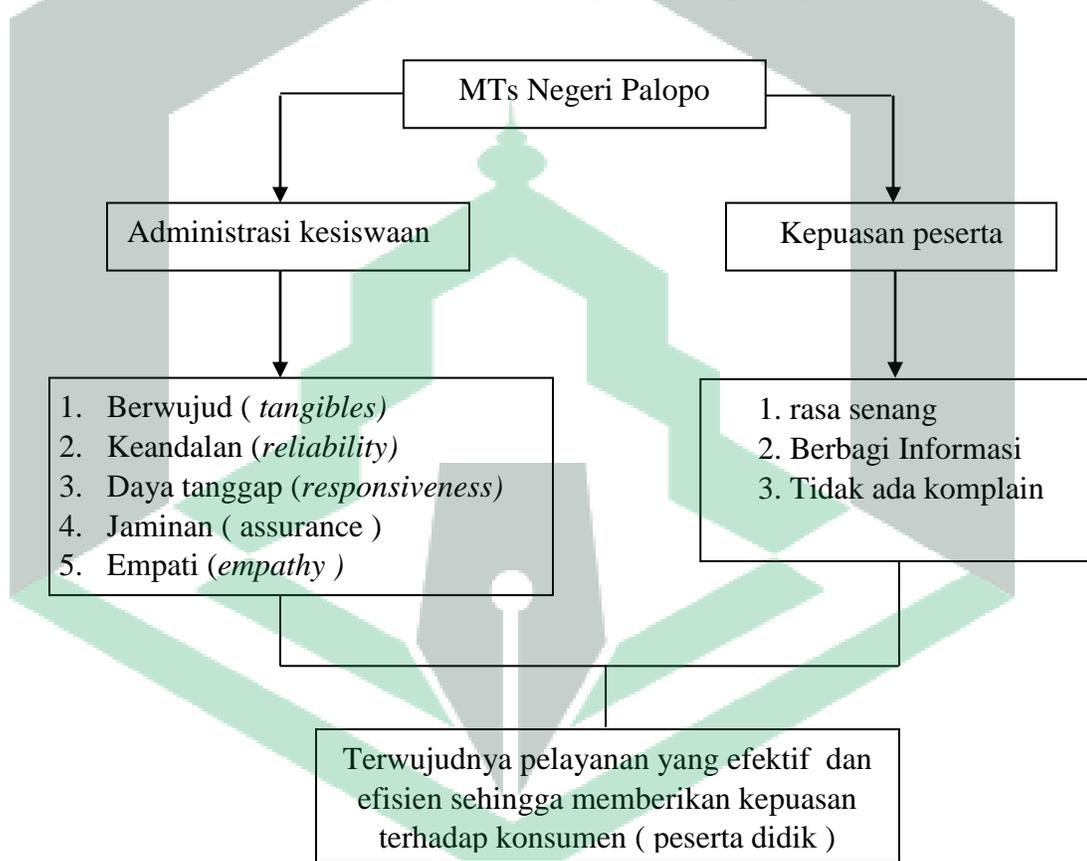
<sup>34</sup> Emilda Aminy."Efektivitas pelayanan administrasi Madrasah Aliya Negeri 1 Sarolangun" Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi Fakultas Tarbiyah dan keguruan 2020. 150-151.

perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut

- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.<sup>35</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

<sup>35</sup> Muhammad Latif Nur Rohman, Uju Suji'ah "Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griyah Dahar Mbok Sum" *Jurnal Competency of Business*. 5.no 2(May, 5, 2019)67-68

#### D. Uji Hipotesis

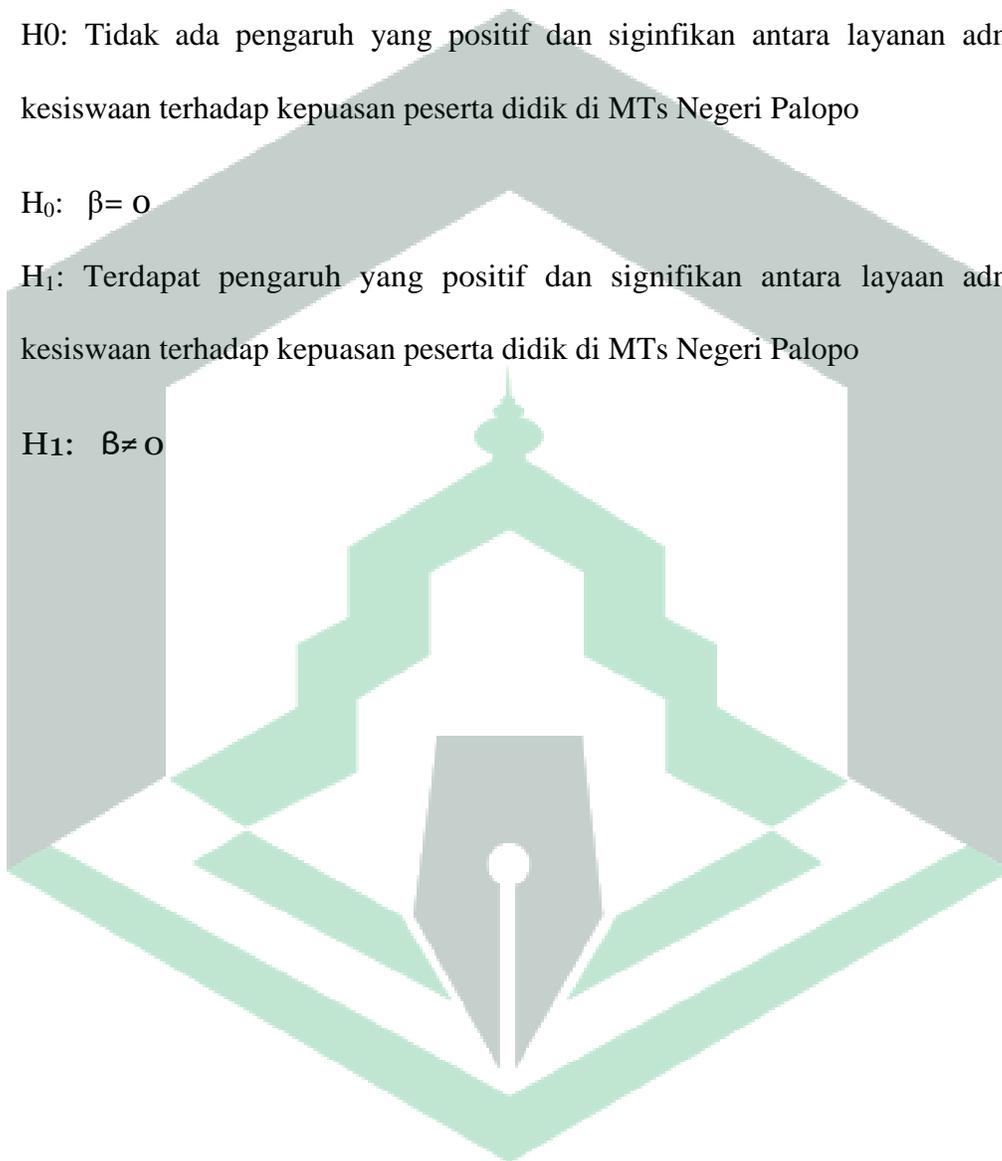
Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis penelitiannya yaitu:

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo

H<sub>0</sub>:  $\beta = 0$

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo

H<sub>1</sub>:  $\beta \neq 0$



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini untuk kenyamanan dan kejelasan. Selain itu, menurut Sugiyono teknik kuantitatif dapat diartikan sebagai strategi pemeriksaan dalam pandangan cara berpikir positivisme, dan digunakan untuk melihat populasi atau tes tertentu, mengumpulkan informasi menggunakan instrumen penelitian, mengurai informasi bersifat kuantitatif/faktual. , sepenuhnya berniat menguji spekulasi yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>36</sup>

##### 2. Jenis Penelitian

Penelitian *ex post facto* digunakan untuk melakukan studi lapangan ini, yang merupakan jenis penelitian. karena peristiwa yang telah terjadi akan diteliti dalam penelitian ini.

#### B. Tempat / Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Mts Negeri palopo Jl. Andi Kambo, Surutanga, Kec. Wara Tim., Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91911 dan waktu penelitiannya yaitu 23 februari 2023 sampai dengan 23 maret 2023, penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu tahapan pra- survei, uji coba instrumen, dan pelaksanaan penelitian sampai selesai.

---

<sup>36</sup> Sugiyono. *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Cet.III; Bandung: Alfabeta, 2017), 10

## C. Definisi Oprasional Variabel

### 1. kepuasan Peserta Didik

Dalam penelitian ini, perasaan puas siswa terhadap kinerja (pelayanan) sekolah dibandingkan dengan harapan menjadi fokus. Berikut ukuran kepuasan siswa:

#### a. Rasa Senang

Rasa senang yaitu Siswa yang senang dengan penyelenggaraan organisasi skolastik akan menunjukkan rasa senang dan terbantu atas apa yang telah disediakan oleh sekolah sesuai dengan harapan siswa.

#### b. Berbagi Informasi

Berbagi informasi positif yaitu menyebarkan informasi positif, seperti siswa berbagi pengalaman sekolah mereka dengan orang lain, merekomendasikan sekolah sebagai tempat belajar dan menyoroti manfaat sekolah kepada keluarga dan teman

#### c. Tidak ada Komplain

Tidak ada keluhan, antara lain siswa mendapat pelayanan prima dan tidak ada alasan untuk meragukan kemampuan tenaga administrasi, dan tidak ada keluhan terkait pelayanan administrasi akademik sekolah.

### 2. Pelayanan Administrasi kesiswaan

Dalam penelitian ini, kegiatan yang dilakukan oleh staf administrasi kemahasiswaan untuk memberikan layanan administrasi mahasiswa yang berkualitas

tinggi yang sesuai dengan harapan mereka disebut sebagai “layanan administrasi kesiswaan”. Adapun indikator dari pelayanan administrasi kesiswaan adalah :

a. Keandalan (*reliability*)

yaitu kapasitas tenaga administrasi untuk menyediakan siswa dengan layanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

yaitu kapasitas staf administrasi siswa untuk membantu siswa dan memberikan layanan yang cepat.

c. Jaminan (*assurance*)

yaitu kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan siswa serta pengetahuan dan kesopanan staf administrasi.

d. Empati (*empathy*)

yaitu kapasitas staf administrasi untuk memberikan perhatian yang tulus dengan berusaha memahami keinginan siswa.

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

yaitu perlengkapan, penampilan fisik sarana, tenaga pengajar, dan tenaga administrasi.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Wilayah generalisasi adalah populasi yang meliputi: Objek, subjek, dan 295 siswa kelas IX MTs Negeri Palopo yang peneliti identifikasi memiliki kualitas dan karakteristik tertentu adalah semua subjek.

Table 3.1 Jumlah Siswa Mts Negeri Palopo Berdasarkan Kelas IX

Kelas IX	Jumlah Populasi
IX A	34
IX B	32
IX C	33
IX D	33
IX E	30
IX F	34
IX G	33
IX H	32
IX I	34
Jumlah	295

### 2. Sampel

Dalam ulasan ini, para ilmuwan menggunakan prosedur pemeriksaan acak stratified, yang merupakan strategi pengujian untuk populasi yang heterogen dan terpisah. Populasi siswa kelas IX MTs Negeri Palopo yang terstratifikasi yang terdiri dari beberapa siswa yang heterogen (tidak sejenis) diteliti dengan menggunakan teknik stratified random sampling untuk mendapatkan sampel yang representatif. Jadi ilmuwan mengambil contoh setengah dari siswa.

Suharsimi Arikunto mengemukakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik di ambil semua sehingga penelitiannya merupakan peneliti populasi,

selanjutnya jika jumlah subjek besar maka dapat diambil antara 10-15%.<sup>37</sup> Jumlah sampel yang di ambil dari besarnya sampel adalah 10%. Sehingga penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 30 dari 295 jumlah populasi.

Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$e^2$  = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir  $e = 10\%$  atau (0,1)

Adapun rincian populasi dan sampel dari masing-masing kelas dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Sampel Penelitian siswa Kelas IX (Sembilan)

No	Kelas	Populasi	Sampel
1	IX A	34	4
2	IX B	32	2
3	IX C	33	4
4	IX D	33	4
5	IX E	30	2
6	IX F	34	4
7	IX G	33	4
8	IX H	32	2
9	IX I	34	4
Jumlah			30

<sup>37</sup> V Wiratna Sujarweni “ Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi”.(Cet.I Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015).81

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Strategi bermacam-macam penelitian adalah beberapa teknik yang digunakan dalam mengumpulkan informasi, khususnya jajak pendapat dan dokumentasi sebagai panduan untuk puncak pemeriksaan informasi eksplorasi.

1. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang Kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo. Indikator variabel penelitian yang dibahas dalam literatur studi teori menjadi dasar pengembangan kuesioner. Skala Likert akan digunakan untuk mendeskripsikan item instrumen kuesioner berdasarkan penelitian ini. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengkuantifikasi perspektif, anggapan, pandangan individu atau kumpulan tentang kekhlasan yang bersahabat dengan membuat interpretasi faktor menjadi penanda variabel, untuk mengumpulkannya sebagai instrumen estimasi sebagai pertanyaan atau penjelasan.

2. Dokumentasi adalah memaknai dan mengurangi apa saja yang telah mengalami pemanfaatan sumber arsip dengan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. Salah satu cara penyediaan dokumen adalah menyiapkan bukti-bukti yang akurat dari sumber informasi rekaman berupa tulisan, sertifikat, dan sebagainya berupa dokumen atau data. Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan penyusunan proposal.

## F. Instrumen Penelitian

Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial dan alam yang diamati adalah instrumen penelitian. Instrumen penelitian ini disesuaikan dengan variabel penelitian.

Karena data yang diberikan kepada informan merupakan data yang memiliki jawaban terbuka dan tertutup, instrumen penelitian angket ini dapat dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Jenis pernyataan yang diperlukan dalam laporan penelitian di MTs Negeri Palopo adalah yang terdapat dalam kuesioner. Skala poin Likert-4 akan digunakan untuk tanggapan alternatif. Skala Likert 4 poin berfungsi sebagai standar untuk semua pernyataan dan pertanyaan pada skala penilaian. Berikut adalah gambaran nilai pada skala Liker yang berkisar antara satu sampai dengan empat.

- |   |   |
|---|---|
| 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 |

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

ketahuinya. Di MTs Negeri Palopo, data pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa dikumpulkan melalui penggunaan angket. Instrumen yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan siswa di MTs Negeri Palopo adalah angket (kuesioner) yang dikembangkan untuk setiap variabel penelitian. Kepuasan mahasiswa diukur dengan tiga subvariabel: berbagi informasi positif, kesenangan, dan tidak ada keluhan. Terdapat 18 pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa di MTs Negeri Palopo. Sedangkan survei (polling) digunakan untuk mengukur administrasi kewibawaan di MTs Negeri Palopo Ada 5 sub faktor yang dinilai dalam administrasi organisasi siswa yang terdiri dari kualitas yang teguh, daya tanggap, konfirmasi, simpati, dan pembuktian nyata. Pelayanan administrasi kesiswaan sekolah MTs Negeri Palopo terungkap melalui 15 item pernyataan.

Tabel 3.3 kisi- kisi Indikator Kepuasan Peserta didik terhadap Layanan Administrasi kesiswaan

Variabel	Indikator	(+)	(-)	Total
Layanan Administrasi Kesiswan (X)	1. Keandalan Administrasi kesiswaan memberikan pelayanan dengan teliti	4,10,18	3	4
	2. Daya tanggap Administrasi kesiswaan sigap dan cepat melayani peserta didik	2,7,17	12	4
	3. Jaminan Administrasi kesiswaan memberikan kepercayaan Kepada peserta didik terhadap pekerjaannya	5,8,13		3

Kepuasan Peserta Didik (Y)	4. Empati Administrasi kesiswaan cepat memhami keinginan peserta didik	11,14,16	6	4
	5. Bukti fisik Administrasi kesiswaan memberikan fasilitas yang lengkap	1	9,15	3
	1. Rasa senang Peserta didik merasa senang dan puas terhadap layanan administrasi	2,4,10,7,6	5,1	7
	2. Berbagi informasi Peserta didik sering berbagi informasi terhadap apa yang dirasakan	8	3,11,14	4
	3. Tidak ada komplain Peserta didik tidak pernah komplain terhadap layanan yang diberikan	12,13,15	9	4

## G. Uji Validasi Dan Uji Reliabilitas

### 1. Uji Validasi

Jika hasil penelitian sebanding dengan data sebenarnya yang dikumpulkan dari subjek penelitian, maka validitas telah ditetapkan. Legitimasi dapat dibantu dengan memanfaatkan jaringan instrumen. Variabel-variabel yang telah diteliti, indikator-indikator yang dijadikan tolok ukur, dan butir-butir pertanyaan pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator-indikator dimasukkan dalam kisi-kisi ini.

Peneliti terlebih dahulu melakukan uji validasi dengan memilih dua orang pendidik yang berkompeten untuk menguji validitas instrumen sebelum membagikan kuesioner kepada responden.

Tabel 3.4 Validator Instrumen penelitian

No	Nama	Pekerjaan
1	Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd.	Dosen
2	Firmansyah, S.Pd., M.Pd.	Dosen

Dua validator diminta untuk memverifikasi desain kuesioner. Setiap instrumen dilengkapi dengan lembar validasi untuk diisi oleh validator dengan memberi tanda centang (v) pada skala Likert 1 sampai 4, sebagai berikut:

Sangat setuju : skor 4

Setuju : skor 3

Kurang setuju : skor 2

Tidak setuju : skor 1

Dari konsekuensi master approval terhadap instrumen polling sebagai artikulasi dibedah dengan mempertimbangkan info, masukan dan gagasan dari validator. Hasil pemeriksaan para ahli digunakan sebagai pembantu atau acuan untuk mengubah instrumen survei, kemudian pada saat itu persamaan terukur Aiken digunakan untuk menentukan keabsahannya sebagai berikut:

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

V = Indeks validasi

S = r - lo

$n$  = Banyaknya validator

$r$  = Skor yang diberikan oleh validator

$l_0$  = Skor penilaian validitas terendah (dalam hal ini-1)

$c$  = Skor penilaian validitas tertinggi (dalam hal ini-4).<sup>38</sup>

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

Tabel. 3.5 Interpretasi Validitas

Interval	Interpretasi
0.20-0.399	Tidak Valid
0.40-0.599	Kurang Valid
0.60-0.799	Valid
0.80-1.00	Sangat Valid

Tabel. 3.6 Validasi Angket Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi

	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4	
	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S
Validator I	4	3	4	3	4	3	3	2
Validator II	3	2	3	2	3	2	3	2
$\sum s$	5		5		5		4	
V	0,83		0,83		0,83		0,83	

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai rata-rata dari  $V$  ( Aiken's ) sebesar 0,79. Selanjutnya akan dibandingkan dengan interpretasi validitas pada tabel 3.5 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata  $V$  (Aiken's) dari variabel angket kepuasan peserta didik dapat di katakan ( Valid ). Sementara hasil validasi untuk pelayanan administrasi kesiswaan dapat dilihat pada tabel berikut.

<sup>38</sup> Syaifuddin Aswar, *Realibilitas dan Validitas*, (Yogyakarta :Pustaka Pelajar), .113

Tabel 3.7 Validasi Angket Layanan Administrasi Kesiswaan

	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4	
	Skor	S	Skor	S	Skor	S	Skor	S
Validator I	4	3	3	2	4	3	3	2
Validator II	3	2	4	3	4	3	4	3
$\sum s$	5		5		6		4	
V	0,83		0,83		1		0,83	
	0,87							

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,87. Selanjutnya akan dibandingkan menggunakan interpretasi validasi, dapat dilihat pada tabel 3.5 maka disimpulkan bahwa nilai rata-rata dari V ( Aiken's ) dari validasi layanan administrasi kesiswaan dikatakan sangat valid.

## 2. Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian ini, reliabilitas isi kuesioner dievaluasi oleh sejumlah ahli, dan SPSS Versa digunakan untuk menghitung nilai alpha untuk manajemen. 22. Tolok ukur untuk menguraikan tingkat keterandalan instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut.<sup>39</sup>

Tabel 3.8 Interpretasi Reliabilitas

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

<sup>39</sup> M. Subana dan Sudrajat, *dasar-dasar penelitian ilmiah Cet. II*; (Bandung: Pustaka Setia,2020), 30.

Tabel 3.9 Interpretasi reliabilitas Kepuasan Peserta Didik

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	15

Berdasarkan tabel 3.9 tersebut, diperoleh hasil uji reliabilitas untuk angket kepuasan peserta didik sebesar 670 dengan demikian, jika dibandingkan dengan kriteria reliabel pada tabel 3.8 sebelumnya maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

Tabel 3.10 Interpretasi reliabilitas Layanan administrasi kesiswaan

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	18

Berdasarkan tabel 3.10 tersebut, diperoleh hasil uji reliabilitas untuk angket layanan administrasi kesiswaan sebesar 763 dengan demikian, jika dibandingkan dengan kriteria reliabel pada tabel 3.8 sebelumnya maka angket dapat dikatakan reliabel dengan kriteria reliabilitas tinggi.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Upaya mencari dan menyusun catatan dari wawancara, observasi, dan sumber lain secara sistematis guna meningkatkan pemahaman penelitian terhadap kasus yang diteliti dan mempresentasikan temuannya kepada orang lain dikenal dengan teknik analisis data.

Dalam ulasan ini, pencipta menggunakan jenis informasi eksplorasi kuantitatif. Selain itu, dipecah melibatkan strategi sebagai pertunjukan gambar atau penggambaran informasi yang ada. Analisis Statistik Deskriptif.

Skala Likert digunakan untuk mengukur data yang dikumpulkan dari kuesioner ini. Setelah data penelitian ini dianggap cukup, analisis deskriptif akan digunakan untuk manajemen penulisan. Statistik yang disebut analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mendeskripsikan data sebagaimana dikumpulkan tanpa membuat generalisasi atau kesimpulan:

Hasil angket skala analisis kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi siswa di MTs Negeri Palopo dideskripsikan dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif. Dengan alasan pemeriksaan ini, digunakan untuk menggambarkan kualitas kualitas responden seperti normal, menengah, standar deviasi, variasi, tentang skor, skor terkecil dan kualitas yang paling penting, serta tabel dan histogram apropriasi kekambuhan. Perangkat lunak yang dikenal sebagai Microsoft Excel digunakan untuk melakukan perhitungan untuk analisis statistik. Selain itu, pemeriksaan data juga dilakukan dengan menggunakan program siap pakai, yaitu Tata Cara Pengukuran dan Administrasi (SPSS), dimana penanganan informasi untuk polling melibatkan resep estimasi laju sebagai berikut:

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

Dimana:

P = Persentase jawaban

F = Frekuensi jawaban

N = Jumlah responden

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

Tabel 3.11 Kategorisasi Data Kepuasan Peserta Didik

Interval	Kategorisasi
81 – 100	Sangat Baik
63 – 80	Baik
44 – 62	Cukup Baik
00 – 43	Tidak Baik

Tabel 3.12 Kategorisasi Data Layanan Administrasi

Interval	Kategorisasi
83,34 – 100	Sangat Baik
63,90 – 83,33	Baik
44.45 – 63,89	Cukup Baik
0,0 – 44,44	Tidak Baik

Metode kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data di mana pernyataan diberikan kepada responden dengan maksud agar mereka menanggapi daftar pernyataan. Memanfaatkan metode statistik untuk meneliti kandungan data hasil penelitian.

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

Metode statistik yang dikenal sebagai statistik inferensial, yang sering disebut sebagai statistik induktif atau statistik probabilitas, digunakan untuk menganalisis data sampel dan menerapkan temuan pada populasi. Jika sampel diambil dari populasi yang berbeda dan metode pengambilan sampel populasi itu acak, statistik ini dapat digunakan.<sup>40</sup> Dalam analisis regresi linear sederhana, terdapat uji asumsi klasik yang harus.

a. Uji Asumsi Klasik

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

1) Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah skor masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini digunakan software SPSS versi 22 untuk pengujian normalitas. Berikut ini adalah daftar alasan mengapa dasar pengambilan keputusan itu normal dan tidak:

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

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

2) Uji Linieritas

---

<sup>40</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Cet. 25; Bandung: Alfabeta, 2017), 148.

Untuk melihat apakah ada hubungan langsung antara faktor bebas dan variabel terikat, para ahli menggunakan uji linieritas ini. Dengan membandingkan koefisien deviasi yang signifikan dari linearitas dengan nilai alpha yang dipilih, yaitu 5% atau 0,05, kondisi yang diperlukan untuk menyatakan bahwa data kita memiliki sifat linier terpenuhi. Menggunakan metode compare mean pada SPSS 22 untuk menentukan apakah data tersebut linier.

#### b. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji ini merupakan cara untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ketika memprediksi variabel dependen dengan bantuan variabel independen. 29 Pengujian ini dapat digunakan untuk memprediksi baik buruknya data untuk variabel X berdasarkan tinggi rendahnya data untuk variabel Y, begitu juga sebaliknya. Rumus tes ini adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

$\hat{Y}$  = Kepuasan Peserta Didik

A = harga tetap (konstan)

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

X = Layanan administrasi kesiswaan

e = error

c. Uji Hipotesis (Uji-T)

Nilai uji T digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan membandingkan nilai Thitung dan Ttabel pada taraf 5% atau 0,05, hal ini tercapai. Kondisi berikut harus dipenuhi agar uji T ditampilkan:

- 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

d. Koefisien Determinasi (Uji- $R^2$ )

Koefisien jaminan adalah tindakan untuk memutuskan kewajaran atau ketepatan antara nilai yang dinilai atau garis kekambuhan dan informasi contoh. Jika nilai koefisien hubungan diketahui, untuk mendapatkan koefisien kepastian dapat diperoleh dengan cara menghitungnya.<sup>41</sup> Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>42</sup>

<sup>41</sup> Purbaya Budi Santoso dan Ashari, "Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel dan SPSS,1 (Yogyakarta: Andi, 2007),144.

<sup>42</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2013), 292.

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

Dimana :

$Kd$  = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

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

###### **a. Sejarah Singkat MTS Negeri Palopo**

Dalam dunia pendidikan untuk menciptakan para penerus bangsa yang berprestasi dan mempunyai akhlak mulia, pendidikan yang berbasis agama perlu mendapat dukungan dari seluruh pihak yang terkait agar para penerus bangsa dapat seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Pada mulanya sekolah ini dibuka pada tahun 1959 dengan nama Diklat Ketat Jangka Panjang (PGA 4 Tahun) kemudian pada tahun 1968 sekolah ini menjadi PGA 6 Tahun Palopo, dan pada Jalan 16 1978 sesuai dengan pilihan Pendeta Agama Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1978 yang pada waktu itu H. A. Mukti Ali selaku Pendeta Agama menegaskan bahwa seluruh sekolah ketat Indonesia setingkat sekolah menengah akan menjadi Madrasah Tsanawiyah, sehingga sekolah ini berubah lagi menjadi: 1). Tsanawiyah Negeri, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 (pecahan dari PGA 6 Tahun Palopo)

2). Tsanawiyah kelas 4, 5, dan kelas 6 (pecahan dari PGA Negeri 6 Tahun Palopo.

3). Pada tahun 1998 MTs Palopo berubah menjadi MTs Negeri Model Palopo.

4). Pada tahun 2018 MTs Negeri Model Palopo berubah menjadi MTS Negeri Palopo Hingga Sekarang.

###### **b. Periode pergantian kepala sekolah**

MTs Negeri Palopo berdiri sejak tahun 1978 semenjak berdirinya MTs Negeri Palopo telah beberapa kali bergonta-ganti kepemimpinan Kepala sekolah.

Tabel. 4.1 Pergantian Kepala Sekolah MTs Negeri Palopo

Nama Kepala Sekolah	Masa Jabatan
Abdul Latif B.A	1978-1987
Drs. Abdul Rahman Sirun	1987-1996
Drs. H. Mustafa Abdullah	1996-2004
Nursam Baso. S.Pd.	2004-2005
Drs. Irwan Samad	2005-2010
Drs. H. Amiruddin, S.H., M.H.	2010-2013
Dra. Ni'mah. M.Pd.	2013-2019
Muh Nurdin An, S.Pd, SH., M.Pd.I.	2019-sekarang

c. Kondisi Objektif Sekolah

MTs Negeri Palopo merupakan sekolah agama yang beralamatkan di jalan Andi Kambo, letaknya strategis karena berada di samping jalan poros dan termasuk dalam daerah tempat keramaian, kondisi fisik sekolah juga termasuk dalam kategori baik dimana bangunannya permanen, berlantai dua, dan memiliki fasilitas tersendiri, misalnya lapangan sekolah, lapangan sekolah cukup luas sehingga berfungsi sebagai tempat untuk mengikuti upacara, kegiatan ekstrakurikuler, dan kegiatan pembelajaran kesehatan jasmani dan rohani ( Olahraga).

Masih ada juga fasilitas lainnya yang dimiliki oleh sekolah, seperti ruang perpustakaan, laboratorium, dan tentunya mushollah yang berfungsi sesuai dengan kegunaannya masing-masing.

d. Letak Geografis Sekolah

Sekolah : MTs Negeri Palopo

Alamat : Jln. Andi Kambo

Kecamatan : Wara Timur

Kota : Palopo

e. Visi dan Misi Sekolah

1) Visi Sekolah

“Unggul dalam prestasi berdasarkan IMTAQ dan IPTEK serta budaya”

2) Misi Sekolah

- a) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efisien, efektif, kreatif, inovatif, dan islami sehingga setiap peserta didik dapat berkembang secara optimal sesuai potensi yang dimiliki.
- b) Membudayakan disiplin dan etos kerja yang produktif dan islami
- c) Membina dan menciptakan kondisi bagi peserta didik untuk menggunakan bahasa Indonesia, bahasa Arab, dan Bahasa Inggris yang baik dan benar.
- d) Mewujudkan pendidikan bermutu dan menghasilkan prestasi akademik dan non akademik
- e) Mewujudkan lingkungan sekolah yang bersih, indah, dan nyaman sesuai dengan konsep dan wawasan wiyata mandala
- f) Melaksanakan pembinaan mental keagamaan secara rutin dan terprogram
- g) Menciptakan suasana yang dapat menimbulkan rasa kekeluargaan dan kebersamaan kepada warga sekolah.

f. Tujuan Sekolah

- 1) Menghasilkan peserta didik yang berkualitas sesuai dengan potensi yang dimilikinya
- 2) Memiliki disiplin dan etos kerja yang produktif dan islami
- 3) Menghasilkan peserta didik yang terampil dalam Bahasa Indonesia Bahasa Arab, dan Bahasa Inggris
- 4) Menghasilkan pendidikan yang bermutu serta prestasi akademik dan non akademik
- 5) Memiliki rasa cinta dan tanggung jawab terhadap keberhasilan, keindahan, dan kenyamanan sekolah
- 6) Menjadi pelopor dan aktivitas social keagamaan
- 7) Terwujudnya suasana kekeluargaan dan kebersamaan kepada setiap warga sekolah.

g. Sarana dan Prasarana MTs Negeri Palopo

Tanah sekolah sepenuhnya milik negara. Luas areal seluruhnya 8351 m<sup>2</sup>.

Tabel 4.2 Keadaan Tanah MTs Negeri Palopo.

Status	Milik Negara
Luas Tanah	8351 m <sup>2</sup>
Luas Bangunan	2256 m <sup>2</sup>
Luas Halaman	5013 m <sup>2</sup>
Luas Lapangan Olahraga	800 m <sup>2</sup>
Luas Kebun	110 m <sup>2</sup>

Lain-lain

172 m<sup>2</sup>

Sarana pendidikan merupakan salah satu aspek yang dapat memperlancar proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran yang tersedia dapat menunjang pencapaian tujuan pengajaran secara efektif dan efisien. Apalagi di zaman sekarang ini kita senantiasa dituntut untuk menggunakan fasilitas mengajar yang memadai, karena situasi dan kondisi yang semakin modern akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tabel 4.3 Keadaan Sarana dan Prasarana MTs Negeri Palopo Tahun 2023

No	Jenis Sarana	Keadaan			Jumlah
		Baik	Rusak Riangan	Rusak Berat	
1.	Gedung Aula	1	-	-	1
2.	Ruang Kelas	28	5	-	33
3.	Ruang Kepsek	1	-	-	1
4.	Ruang Guru	1	-	-	1
5.	Ruang Perpustakaan	1	-	-	1
6.	Lab. Biologi	1	-	-	1
7.	Lab, Kimia	1	-	-	1
8.	Lab. Bahasa	1	-	-	1
9.	Kamar Mandi	22	1	5	28
10.	Ruang Uks	1	-	-	1
11.	Ruang Bk	1	-	-	1
12.	Ruang Koprasi	-	-	-	-
13.	Ruang Tata Usaha	1	-	-	1
14.	Lap. Bulu Tangkis	1	-	-	1
15.	Tennis Meja	-	-	3	3
16.	Lap. Volly	2	-	-	2
17.	Lap. Basket	1	-	-	1
18.	Lap. Takraw	-	1	-	1
19.	Meja Peserta didik	519	30	-	540
20.	Kursi Peserta didik	958	85	61	110
21.	Meja Guru	28	-	-	28
22.	Kursi Guru	28	-	-	28
23.	Meja Staf TU	11	-	-	11

24.	Kursi Staf TU	11	-	-	11
25.	Meja Kepsek	1	-	-	1
26.	Kursi Kepsek	1	-	-	1
27.	Papan Tulis	38	-	1	39
28.	Lemari	-	-	5	5
29.	Warles	1	-	1	2
30.	Lcd	13	-	2	15
31.	Laptop	7	-	2	9
32.	Komputer	14	3	4	21
33.	Alat Dramband	1	-	-	1
	Jumlah	1692	69	84	1.845

Data di atas menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan potensi siswa yang dimiliki saat ini, sarana dan prasarana MTs Negeri Palopo memenuhi kebutuhan sebuah lembaga pendidikan dan sangat mampu memberikan pelayanan yang memadai kepada siswa selama proses pembelajaran di MTs Negeri Palopo.

#### h. Keadaan personel sekolah

Tabel 4.4 Keadaan Tenaga Edukatif dan Administrasi MTs Negeri Palopo Tahun 2023.

No.	Tenaga Edukatif/ Administrasi	Jenis Kelamin'		Jumlah
		L	P	
1	Tenaga Edukatif			
	a. Guru Tetap (PNS) Kemenag	11	24	35
	b. Guru Tetap (PNS) Dinas	3	12	15
	c. Guru Honorer	6	11	17
	d. Guru Kontrak	-	-	-
2	Tenaga Administrasi			
	a. Pegawai Tata Usaha	3	4	7
	b. Pegawai Tidak Tetap	4	4	8
3.	Kebersihan	2	-	2

4.	Penjaga	2	-	2
	Jumlah	31	55	86

Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Tenaga Edukatif dan Administrasi Tahun 2023 MTs Negeri Palopo

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMP	2
2	SMA/SMK	8
3	IPS	1
4	SARMUD	3
5	S1	64
6	S2	8
	Jumlah	86

i. Keadaan Peserta didik MTs Negeri Palopo

Sejak pertama dibuka, MTs Negeri Palopo telah menerima sejumlah peserta didik dan siswi yang mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, dan pastinya mempunyai keinginan yang sama yaitu menimba ilmu pengetahuan di MTs Negeri Palopo yang kita ketahui mempunyai visi dan misi yang tentunya sangat membanggakan.

Untuk dapat melihat hasil-hasil yang objektif dari hasil penelitian ini maka terlebih dahulu penulis akan memberi gambaran tentang kondisi objektif dari peserta didik-siswi MTs Negeri Palopo itu sendiri baik yang masuk kategori sampel ataupun keseluruhan dari populasi yang akan diteliti.

Peserta didik MTs Negeri Palopo pada tahun ajaran 2022/2023 tercatat sebanyak 1063 peserta didik, dengan perincian sebagai berikut:

- a. Kelas VII berjumlah 354 peserta didik yang terdiri dari 9 kelas

b. kelas VIII berjumlah 347 peserta didik yang terdiri dari 9 kelas

c. kelas IX berjumlah 295 peserta didik yang terdiri dari 9 kelas

## 2. Hasil Analisis Data

a. Hasil analisis statistik deskriptif

1) Deskriptif data kepuasan peserta didik

Tabel 4.6 Deskriptif Data Hasil Penelitian

	N	Min	Max	Mean	Std Deviation	Variance
Kepuasan peserta Didik	30	52	97	79	7,79	60,68
Layanan Administrasi Kesiswaaan	30	50	98,6	80,7	7,86	61,83
Valid N ( List Wast)	30					

Berdasarkan Kriteria pengkategorian pada bab 3 diperoleh frekuensi skor sebagai berikut:

Tabel 4.7 Perolehan persentase kategorisasi Kepuasan Peserta Didik

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
81 – 100	Sangat Baik	10	33%
63 – 80	Baik	19	63%
44 – 62	Cukup Baik	1	3%
00 – 43	Kurang Baik	0	0
	Jumlah	30	100%

Berdasarkan Tabel 4.6 dan 4.7 dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo termasuk dalam kategori Baik dengan frekuensi sampai dengan 19 orang peserta didik dan hasil presentasi sebesar 63% dan kategori sangat baik dengan frekuensi sampai dengan 10 orang peserta didik , hasil presentasi sebesar 33% dan kategori cukup dengan frekuensi 1 orang peserta didik, hasil presentasi

sebesar 3% Adapun skor rata-rata yaitu 79. Tingginya hasil persentase kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

Tabel 4.8 Perolehan persentase kategorisasi Layanan Administrasi Kesiswaan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentasi
83,34-100	Sangat Baik	13	43%
63,90-83,33	Baik	16	53%
44,45-63,89	Cukup Baik	1	3%
0,0-44,44	Kurang Baik	0	0
Jumlah		30	100%

Berdasarkan Tabel 4.6 dan 4.8 dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampai dengan 16 orang peserta didik dan hasil presentasi sebesar 53%. dan kategori sangat baik dengan frekuensi sampai dengan 13 orang peserta didik dengan presentasi 43% dan juga kategori cukup baik dengan frekuensi 1 orang peserta didik dengan presentasi 3% Adapun skor rata-rata yaitu 80,7. Tingginya hasil persentase layanan administrasi kesiswaan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

#### b. Analisis statistik inferensial

##### 1) Analisis asumsi klasik

##### a) Uji Normalitas

Uji Normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji Kolmogorov smirnov. Uji ini bertujuan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas Kolmogorov smirnov pada

dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel.4.9 Hasil Uji Normalitas Data

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		30
Normal	Mean	0000000
Parameter(a.b)	Std. Deviation	55,08079515
Most Extreme	Absolute	.094
Differences	Positive	.069
	Negative	-.094
Test Statistic		.094
Asymp sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Testdistribution Normal		
b Calculated from data		

Dari hasil uji normalitas dari aplikasi spss 22 pada tahun 2023 maka data yang dilakukan dengan menggunakan *one sample Kolmogorov-smirnov test* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,200. Jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas ( $0,200 > 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

## b). Uji linearitas data

Tabel 4.10 hasil uji Linearitas Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
Layanan Administrasi kesiswaan* kepuasan peserta didik	Betweed Groups	(Combined)	134751,443	10	13475,144	.5,786	.001
		Linearity	92019,741	1	15,438	.002	.000
		Deviation from Linearity	44251,224	19	3829,268	.476	.085
	Within Groups		44251,224	19	2329,012		
Total			179002,667	29			

Berdasarkan hasil output tersebut diperoleh nilai deviation from Linearity Sig. sebesar 0,85 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan variable kepuasan peserta didik (X) terhadap layanan administrasi kesiswaan (Y)

## 2. Analisis regresi linear sederhana

Tabel. 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	sig.
Model		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	244,558	105,065		.2,328	.027
	layanan administrasi kesiswaan	.7,157	.1,330	.713	5,382	.000

a. Dependent Variable: kepuasan peserta didik

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

$$Y = a + bx$$

$$Y = 244,558 + 7,157x$$

- a) Konstanta sebesar positif 244,558 jika layanan administrasi kesiswaan (X) nilainya 0 maka kepuasan peserta didik (Y) nilainya positif sebesar 244,558.
- b) Koefisien regresi variabel kepuasan peserta didik (X) sebesar .7,157 jika kepuasan peserta didik (X) mengalami kenaikan 1 maka layanan administrasi kesiswaan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 7,157 koefisien bernilai positif artinya ada pengaruh antara kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi.

### 3. Uji Hipotesis (Uji-T)

Berdasarkan hasil uji-T pada tabel 4.10, diketahui nilai  $T_{hitung} = 5,382$  dan nilai signifikan  $<$  probabilitas (0,05). Jika dilihat pada tabel 4.10 menunjukkan nilai signifikan  $<$  probabilitas atau  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka variabel (X) layanan administrasi kesiswaan. Hasil dari *output coefficients* didapatkan  $T_{hitung}$  sebesar 5,382 dan  $T_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  atau 0,05 dan  $dk = n - 2$  atau  $30 - 2$  dilihat pada lampiran 2 diperoleh 1.701 atau  $5,382 > 1.701$  dan nilai layanan administrasi kesiswaan  $0,000 < 0,05$  ( $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima). Sehingga dapat di artikan bahwa layanan administrasi kesiswaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

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

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

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R.Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 <sup>a</sup>	.508	.491	56,056

Dari hasil uji koefisien determinasi ( *R Squad* ) dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( *R Squad* ) 0.508% atau sama dengan 50,8%. Agar mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel (X) Layanan administrasi kesiswaan terhadap variabel (Y) kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo maka ditentukan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

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

$$= 0,508 \times 100\%$$

$$= 50,8\%$$

Berdasarkan tabel tersebut juga diperoleh nilai korelasi X dan Y sebesar 71,3%, Selain itu, sebesar 50,8% Variabel Y dijelaskan oleh variabel X dan sekitar (100%-50,8%) dijelaskan oleh sebab lain. Dengan demikian pengaruh layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik sebesar 50,8% dan selebihnya 49,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

## B. Pembahasan

Penelitian yang dilakukan di MTs Negeri Palopo dengan penyebaran angket yang telah diuji validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliable dengan diperoleh 15 item atau butir pernyataan instrument angket kepuasan peserta didik dan layanan administrasi kesiswaan sebanyak 18 butir pernyataan untuk instrument angket. Angket yang valid dan reliabel diberikan kepada 30 responden, angket kepuasan peserta didik dan layanan administrasi kesiswaan diberikan kepada 30 orang peserta didik di MTs Negeri Palopo.

Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 5,382 dan  $T_{tabel}$  1,701 atau  $5,382 > 1,701$  dan nilai signifikan layanan administrasi kesiswaan  $0,000 < 0,05$  ( $H_0$  Ditolak dan  $H_1$  diterima), dan kepuasan peserta didik termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 19 orang dan hasil presentasi sebesar 63%, adapun kategori sangat baik dengan frekuensi sampel 10 orang dan hasil presentasi sebesar 33% dan juga kategori cukup dengan frekuensi sampel 1 orang dan hasil presentasi sebesar 3% serta skor rata-rata yaitu 79. Sedangkan Layanan administrasi termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi 16 orang sampel dan hasil presentasi sebesar 53% dan ada juga kategori sangat baik dengan frekuensi sampel 13 orang dan hasil presentasi sebesar 43% adapun kategori cukup dengan frekuensi 1 orang dengan persentase sebesar 3% serta skor rata-rata yaitu 80,7 Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Koefisien determinan pada variabel

layanan administrasi kesiswaan ( $x$ ) sebesar 50,8% sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 50,8%.

Hasil pengujian statistik penelitian ini sejalan dengan penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratnawati yang berjudul “Analisis kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene” dengan hasil penelitian adanya pengaruh secara simultan antara kepuasan peserta didik dan layanan administrasi di MAN Majene dilihat dari nilai koefisien  $T_{hitung}$  sebesar  $5,987 > 1,967$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . kemudian, dalam penelitian lain yang di lakukan oleh Kartika Ayu Lestari dengan judul “Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang” hasil penelitian membuktikan dengan regresi sederhana dan pengujian hipotesis bahwa  $r_{hitung} (0,418) > r_{tabel} (0,176)$ , hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan taraf sedang antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik dikelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.<sup>43</sup>

Dari uraian hasil penelitian yang diperoleh di MTs Negeri Palopo kepuasan peserta didik dalam kategori baik. Untuk meningkatkan kepuasan peserta didik sehingga menjadi sangat baik, staf administrasi kesiswaan senantiasa memperbaiki

---

<sup>43</sup> Kartika Ayu Lestari “Hubungan Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII SMP AL-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang” (2020). 67-120

pelayanannya, pelayanan administrasi kesiswaan sangat ditentukan oleh cara staff melaksanakan tugas dan tanggung dan fungsinya sesuai dengan pengetahuan, kemampuan, dedikasi dan motivasi kerjanya.

Untuk meningkatkan layanan administrasi kesiswaan sehingga menjadi sangat baik upaya yang dilakukan oleh staff tenaga administrasi kesiswaan diantaranya menurut Gronroos mengemukakan bahwa untuk meningkatkan layanan administrasi kesiswaan pihak staf administrasi harus menjaga dan memperhatikan pelanggan, spontan dalam membantu pelanggan, cepat menyelesaikan masalah dan memperbaiki hal- hal yang tidak di inginkan.

Dalam rangka meningkat layanan administrasi kesiswaan seorang tenaga administrasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam proses penyelesaian tugas dan tanggung jawab. Karena pada hakikatnya, seorang tenaga administrasi kesiswaan tidak hanya sekedar melayani melainkan juga mampu meningkatkan sikap rasa bertanggung jawab.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah ditemukan pada bab IV maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo dalam kategori sangat baik dengan frekuensi sampel 10 orang dengan hasil presentasi sebesar 33% dan kategori baik dengan frekuensi sampel 19 orang, hasil persentase sebesar 63% dan kategori cukup dengan frekuensi sampel 1 orang dan hasil persentase sebesar 3% serta skor rata-ratanya yaitu 79. selanjutnya Layanan administrasi kesiswaan di MTs Negeri Palopo dalam kategori sangat baik dengan frekuensi sampel sebanyak 13 orang peserta didik dengan hasil persentase 43% dan kategori baik dengan frekuensi sampel 16 orang peserta didik dan hasil persentase sebesar 53% adapun kategori cukup dengan frekuensi sampel 1 orang peserta didik dan hasil persentase 3% serta skor rata-ratanya yaitu 80,7
2. Uji Hipotesis penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh  $T_{hitung} 5,382 > T_{tabel} 1,701$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  (  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima). Adapun nilai koefisien determinasi ( *R square* ) 0.508% atau sama dengan 50,8% sehingga dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri Palopo sebesar 50,8% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan penelitian yang telah diuraikan, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Kepada seluruh warga sekolah MTs Negeri Palopo agar selalu meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan sehingga dapat menumbuhkan rasa kepuasan terhadap peserta didik.
2. kepada staff administrasi kesiswaan perlu meningkatkan kinerjanya terkait pelayanan administrasi dengan terus meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan wawasannya. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikuti kegiatan ilmiah seperti seminar, penataran dan pendidikan lanjutan baik itu atas saran kepala sekolah maupun inisiatif sendiri.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Nabila Aprilia, 2021. " Analisis Kepuasan Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Kelas XI IPS SMA Negeri 1 Pekanbaru Fakultas: Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau"(Maret4,):12-60 <http://repository.uir.ac.id>
- Aminy, Emilda Aminy 2020."Efektivitas pelayanan administrasi Madrasah Aliya Negeri 1 Sarolangun" Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi Fakultas Tarbiyah dan keguruan.
- Budi ,Purbaya Santoso dan Ashari, 2007. "Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel dan SPSS,1 ( Yogyakarta: Andi, ),144.
- Dewi, Penuntut, 2019. "Hubungan kemampuan kerja Fakultas Psikologi,UMP,".14 <https://repository.ump.ac.id>
- Darmanto, 2015. M.Ed."Modul Pengertian Administrasi".4Ismail waris, "Pengaruhadministrasi pendidikan terhadap kinerja guru di ML DDI Sakeang Kec,Tompobulu,Kab Maros " Skripsi Universitas UIN Alauddin Makassar. ( Makassar:Fakultas tarbiyah dan keguruan,).12- 13
- Diana, 2022 Siswi Kelas VIII, wawancara di depan kelas (MTs Negeri Palopo, 10 November )
- Fahmi, Asri Lubis, 2021 "Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Peserta didik di Madrasa Tsanawiyah AL hidayah Bandar Lampung. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas islam Negeri Raden Intan lampung". 28-29
- Fitriani ,Umi 2021. "Kinerja tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Kasihan dan SMA Muhammadiyah 1 bantul Kab,Bantu"Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. ( yogyakarta:Fakultas Ilmu pendidikan,).25-26.
- Goleman et.AL 2019 "Pengertian Administrasi,Jurnal of chemical Information and Modeling,53.91-9 (<http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BABII.acul.pdf>)
- Guru dan Dosen , 2019. Undang-undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas,(Bandung: Permana,). 65
- Herlambang ,Susatyo, 2021. *Public relations and customer service*, ( Yogyakarta: Gosyen Publishing,), 81( Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan ekonomi,),16-17

- Ida ,Januar Wibowati, 2021.”Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang Fakultas Ekonomi Universitas Palembang 2021”.05 <http://jurnal.unpal.ac.id>
- Kotler ,Philip dan Gary Armstrong, 2000. *Dasar-dasar pemasaran edisi keenam, terjemahan Wilhelmus B akowaton*, (Jakarta : Intermedia, ).57
- Kementrian Agama RI, 2019. Al-Qur’an Al-Karim dan terjemahan, (Surabaya, Halim, ).548
- Latif ,Muhammad Nur Rohman, 2019. Uju Suji’ah “Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griyah Dahar Mbok Sum” *Jurnal Comptency of Business*. 5.no 2(May, 5,)67-68
- Marisca ,Ririn Marisca Hasibuan, Fitriani and Armansyah Lubis, , 2021 “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Vanilla Penyabung”. *Jurnal Misi Instutt Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4.3 ,82-175.
- Nawawi, Arbain, 2020. Kementerian Agama Kabupaten Purbalinggo 2020.46-47
- Nuariningsih M ,2020. ”Keputusan Pembelian di Tinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen diwarung es masuk gajahan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Muhammadiyah surakarta.”45-46
- Pendidikan disekolah,2017. “ pengembangan Instrumen Pengukuran Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah”. 8. 25-117
- Republik Indonesia, 2005. Undang-undang Republik Indonesia No 14 2005 tentang.
- Perdana M. Ilham Putra, Hairul, Ervica Zamilah Islam” 2021. Pelayanan Pada BCA MULTIFINANCE BANJARBARU’ Universitas, Kalimantan Muhammad, Arsyad Al-banjary Banjarmasin, Universitas Islam,Kalimantan Muhammad, Arsyad Al-banjary Banjarmasin, and others.56-57.
- Ramadhani, Ns, 2022 .“ BAB II Kajian Pustaka 2.1 Landasan Teori 2.1.1 E-Commerce 2.1.1.1 Pengertian E- Commerce”,10-23  
<http://repository.stei.ac.id/7345/3/%Bab2%29.pdf>)
- Rohfita ,Nur, 2022. “Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik DI Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung”(Desember,22,):1-8  
<http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/22288>

- Republik Indonesia, 2019. Undang-undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen undang-undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang sisdiknas, ( Bandung: permana,) 65.
- Sari ,Nurindah, 2022. ”Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah Pada Masa Pendek Covid-19 di sma and negeri gowa, Fakultas Tarbiyah dan ilmu keguruan di UIN Alauddin Makassar” no.1.16-17
- Sugiyono. 2021. *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Cet.III; Bandung: AlfabesFitriani ,Umi. “*Kinerja tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Kasihan dan SMA Muhammadiyah 1 bantu Kab,Bantu*”Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. ( Yogyakarta:Fakultas Ilmu pendidikan.).25-26.
- Sugiyono, 2013 “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D ( Bandung: Alfabeta,), 292
- Safwana, 2022. Staf MTsN Palopo, wawancara di ruang tata usaha ( Mts Negeri Palopo, 10 November).
- Sugiyono, 2021.*Metodologi Penelitian Manajemen*, (Cet.III; Bandung: AlfabesFitriani ,Umi. “*Kinerja tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Kasihan dan SMA Muhammadiyah 1 bantu Kab,Bantu*”Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. ( Yogyakarta:Fakultas Ilmu pendidikan.).25-26.
- Sujarweni ,V Wiratna, 2015 .“ *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*”.(Cet.I Yogakarta: Pustakabarupress,).81
- Tjiptono Fandy, 2020. *Prinsip-prinsip total Quality Service* ( Yogyakarta: CV Andi offset, 2020),134
- Tohar, Mohamaad Tohar. 2022 “ *Supervisi Manajerial Dalam Meningkatkan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggat*, Jurnal Paedagogy, 9.1 179 (<https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4557>)
- Virdha Fathirah Noor, 2022. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Al-Wahida Indonesia* ( Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas IAIN Bengkulu). 20-21.
- Wulan, Rekha Sari 2020 ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Kejuruan Muhaddiyah” *Nucl. Phys.*13 no.1: 104-116

- Yulista, 2021. <http://eprints.ums.ac.id>, *Kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan muhammadiyah batang*” Skripsi Universitas Semarang. ( Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan ekonomi),16-17
- Yuli, 2019. *Kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan muhammadiyah batang*” Skripsi Universitas Semarang. ( Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan ekonomi, ),18-19
- Zahra Fatimah 2023. “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelaksanaan Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Masa Setelah Daring Di SMP Al-Washliyah 30 Medan”.(Januari,26,2023):1-14  
<http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/17043>





**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

*Lampiran 1: Angket Penelitian*

(Kepuasan Peserta Didik)

Identitas Responden

1. Nama :
2. No. Responden :(diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (pria)
4. Tempat dan Tanggal Lahir :

Petunjuk Pengisian:

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

***Pernyataan Positif***

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

***Pernyataan Negatif***

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

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	KS
1	staf administrasi kesiswaan tidak kompeten				

	dalam bidangnya.				
2	ruang administrasi kesiswaan yang tertata dengan rapi dan bersih.				
3	Administrasi kesiswaan kurang bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang.				
4	Saya senang dengan keramahan staf administrasi kesiswaan dalam melayani peserta didik.				
5	Saya kurang mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dari administrasi kesiswaan.				
6	dengan kedisiplinan staf administrasi kesiswaan dalam melayani peserta didik.				
7	Saya senang dengan ketepatan staf administrasi kesiswaan dalam dalam memberikan informasi.				
8	Kesediaan staf administrasi kesiswaan untuk memberikan pelayanan yang diminta.				
9	Administrasi kesiswaan dalam melayani peserta didik selalu memandang status sosial yang disandang peserta didik.				
10	Administrasi kesiswaan peduli terhadap peserta didik yang mengalami kesulitan dalam layanan administrasi akademik.				
11	Administrasi kesiswaan kurang mengutamakan kepentingan dalam pelayanan administrasi akademik.				
12	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh administrasi kesiswaan sesuai dengan antrian.				
13	Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh administrasi kesiswaan agar tidak terjadi hal-				

	hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang.				
14	Administrasi kesiswaan kurang menanyakan apa keperluan peserta didik.				
15	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi dibuatkan tempat penyimpanan khusus agar mudah dicari.				



(Pelayanan Administrasi Kesiswaan)

Identitas Responden

1. Nama:
2. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (pria)
4. Tempat dan Tanggal Lahir :

Petunjuk Pengisian:

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (√) pada bobot nilai alternative jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap jawaban pernyataan. Instrumen Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik disusun dengan menggunakan skala *likert 4*, terdiri dari alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS).

*Pernyataan Positif*

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

*Pernyataan Negatif*

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

NO	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS

1.	Administrasi kesiswaan senantiasa berpenampilan rapi sesuai dengan peraturan sekolah.				
2.	Administrasi kesiswaan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi				
3	Administrasi kesiswaan memberikan informasi layanan administrasi yang tidak akurat kepada peserta didik.				
4	Administrasi kesiswaan memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai bidang pelayanan administrasi.				
5	Staf administrasi kesiswaan bersedia memberikan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan administrasi kesiswaan.				
6	Staf administrasi kesiswaan tidak memahamidan memperhatikan kebutuhan peserta didik				
7	Administrasi kesiswaan memberikan pelayanan administrasi dengan segera tanpa menunda karena alasan pribadi				
8	Staf administrasi kesiswaan bersedia memberikan bantuan sepenuhnya jika peserta didik mengalami kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kesiswaan.				
9	Fasilitas sistem informasi layanan administrasi kesiswaan <i>online</i> seperti komputer sudah usang dan sering rusak				
10	Administrasi kesiswaan memberikan pelayanan administrasi dengan konsisten kepada peserta didik.				
11	Administrasi kesiswaan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian tulus bersifat pribadi terhadap permasalahan				

	peserta didik.				
12	Administrasi kesiswaan kurang tanggap dalam merespon keluhan peserta didik yang muncul dalam proses administrasi.				
13	Staf administrasi kesiswaan memberikan layanan administrasi akademik yang memuaskan peserta didik				
14	Staf administrasi kesiswaan menunjukkan perilaku sopan santun dalam melayani peserta didik				
15	Peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan <i>internet</i> seperti komputer belum memadai.				
16	Staf administrasi kesiswaan senantiasa menjalin hubungan yang baik didalam maupun diluar sekolah terhadap peserta didik				
17	Administrasi kesiswaan memberikan informasi layanan administrasi dengan tepat kepada peserta didik.				
18	Staf administrasi kesiswaan memberikan layanan administrasi tidak sesuai dengan janji pihak sekolah.				

Lampiran 2 : Distribusi Nilai T Tabel

Titik Tabel Distribusi T (df = 1-30)

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

Lampiran 3 : Kepuasan peserta didik dan layanan administrasi

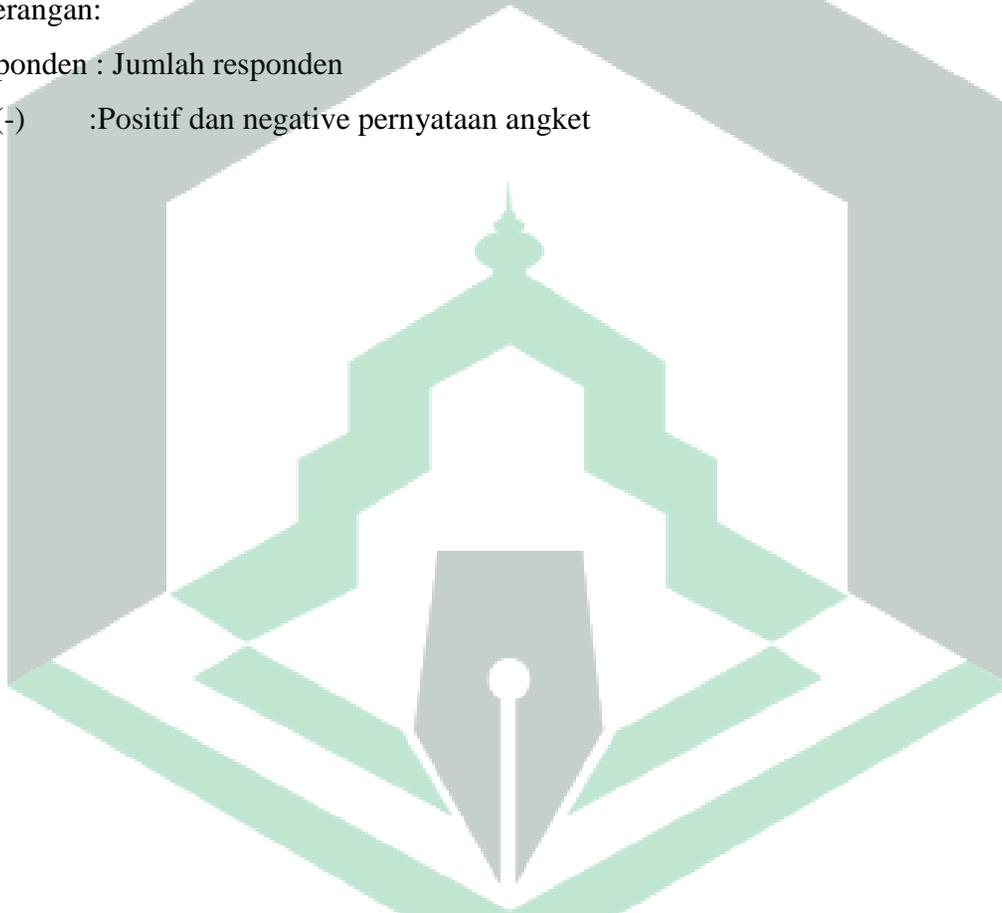
No	Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah	Skala 100
		+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+		
1	responden 1	2	4	3	4	1	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	49	82
2	responden 2	1	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	47	78
3	responden 3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	49	82
4	responden 4	2	3	3	4	1	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	47	78
5	responden 5	1	4	4	4	1	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	48	80
6	responden 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75
7	responden 7	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	49	82
8	responden 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75
9	responden 9	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	1	4	48	80
10	responden 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75
11	responden 11	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	51	85
12	responden 12	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	48	80
13	responden 13	2	3	3	4	3	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	31	52
14	responden 14	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	1	4	49	82
15	responden 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75
16	responden 16	2	4	3	4	1	3	4	3	1	4	1	4	4	1	4	43	72
17	responden 17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	48	80
18	responden 18	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	1	4	49	82
19	responden 19	2	4	3	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	45	75
20	responden 20	1	4	3	3	1	4	3	3	2	4	1	3	4	1	4	41	68
21	responden 21	1	4	3	4	1	4	4	4	3	4	1	4	4	2	4	47	78
22	responden 22	2	4	3	4	1	4	4	4	2	4	1	4	4	1	4	46	77

23	responden 23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	97
24	responden 24	2	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	46	77
25	responden 25	4	3	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	2	3	4	50	83
26	responden 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75
27	responden 27	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	97
28	responden 28	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	2	2	48	80
29	responden 29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	75
30	responden 30	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	1	3	4	2	4	49	82

Keterangan:

Responden : Jumlah responden

(+) (-) :Positif dan negative pernyataan angket



Responden	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	Jumlah	Skala 100
	(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(-)		
Responden 1	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	62	86,1
Responden 2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	1	4	4	4	62	86,1
Responden 3	3	4	1	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	60	83,3
Responden 4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	1	63	87,5
Responden 5	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	1	62	86,1
Responden 6	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	4	4	2	4	4	2	56	77,8
Responden 7	1	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	58	80,6
Responden 8	4	4	2	3	4	2	4	4	2	3	3	1	4	4	2	4	4	3	57	79,2
Responden 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	75,0
Responden 10	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	62	86,1
Responden 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	75,0
Responden 12	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	62	86,1
Responden 13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	50,0
Responden 14	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	59	81,9
Responden 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	55	76,4
Responden 16	3	4	2	4	4	1	4	4	2	3	4	2	4	4	1	4	4	1	55	76,4
Responden 17	4	3	1	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	59	81,9
Responden 18	4	4	1	3	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	61	84,7
Responden 19	4	4	1	4	4	1	4	4	1	3	3	1	4	4	3	3	4	1	53	73,6
Responden 20	4	4	3	4	4	1	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	1	59	81,9
Responden 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	54	75,0
Responden 22	4	4	3	4	4	1	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	60	83,3
Responden 23	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	1	60	83,3
Responden 24	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	63	87,5

Responden 25	4	4	3	4	4	1	4	4	2	4	3	3	4	4	1	4	4	2	59	81,9
Responden 26	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	56	77,8
Responden 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	71	98,6
Responden 28	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	1	4	4	4	61	84,7
Responden 29	4	4	3	2	3	2	2	3	2	4	4	1	4	4	2	4	4	3	55	76,4
Responden 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	56	77,8

Responden : Jumlah responden

(+) (-) :Positif dan negative pernyataan angket



Lampiran 4: Surat izin penelitian

    
1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 2 0 3

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

**ASLI** **IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 203/PI/DPMPSTP/III/2023

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penzinan;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyerahan Penzinan dan Non Penzinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 24 Tahun 2019 tentang Penjelasan Kewenangan Penyelenggaraan Penzinan dan Nonpenzinan Yang Menyadai Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Penzinan dan Nonpenzinan Yang Menyadai Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pampaihan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : NURCHALIS NAZARUDDIN  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Jl. H. Hasan Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 17 0206 0038

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

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DI MTs NEGERI PALOPO**

Lokasi Penelitian : MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI (MTsN) PALOPO  
Lamanya Penelitian : 23 Februari 2023 s.d. 23 Maret 2023

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

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

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 24 Februari 2023  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Penzinan PTSP

  
**ERICK K. SIGA, S.Sos**  
Pangkat: Penata Tk.I  
19930414 200701 1 005



Terbusan :  
1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo  
2. Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Penzinan PTSP  
3. Dandim Kota Palopo  
4. Kapolres Palopo  
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo  
6. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palopo  
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 5 Surat keterangan selesai meneliti



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALOPO**  
**MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI KOTA PALOPO**  
Alamat : Jalan Andi Kambo Telepon. (0471) 22263

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : B.086/MTsN.21.14.01/01/PP.01.1/03/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Palopo memberikan keterangan kepada :

N a m a : **NURCHALIS NAZARUDDIN**  
NIM : **1702060038**  
Program Studi : **Manajemen Pendidikan Islam**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bahwa yang tersebut namanya diatas telah selesai mengadakan penelitian di Instansi kami sehubungan dengan judul skripsi "**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DI MTs NEGERI PALOPO**"

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 2 Maret 2023  
Kepala Madrasah,  
  
**MUIH NORDIN AN, S.Pd.,SH.,M.MPd.,MH**  
Nip. 19701206 200012 1 002



*Lampiran: 5 Dokumentasi*





## **RIWAYAT HIDUP**

Nurchalis Nazaruddin lahir di palopo pada tanggal 14 Mei 1999  
Penulis merupakan anak kedua dari enam bersaudara dari pasangan  
seorang ayahanda Nazaruddin dan Ibunda Suharni.

Saat ini penulis tinggal di Jl. Hj. Hasan, Kota Palopo, riwayat pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 7 Ponjalae, pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di MTS Negeri Palopo dan selesai pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 6 Palopo dan selesai pada tahun 2017. Setelah lulus, penulis melanjutkan Pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

