

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK
DI UPT SMAN 5 PINRANG**



OLEH

**FITRIAINI
NIM. 2220203886231008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026 M/1447 H**

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK
DI UPT SMAN 5 PINRANG**



OLEH

FITRIAINI

NIM. 2220203886231008

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026 M/1447 H**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga
Kependidikan terhadap Kepuasan Pelayanan
Peserta Didik di UPT SMAN 5 Pinrang

Nama Mahasiswa : Fitriaini

NIM : 2220203886231008

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Pembimbing Skripsi Fakultas Tarbiyah
Nomor: B-3294/In/FTAR.01/PP.00.9/10/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing : Dr. Abdullah Thahir, M.Si.

NIP : 196405141991021002


(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Tarbiyah



Dr. Andar, M.Pd.I.
NIP. 197612302005012002

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik di UPT SMAN 5 Pinrang

Nama Mahasiswa : Fitriaini

NIM : 2220203886231008

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Pembimbing Skripsi Fakultas Tarbiyah
Nomor: B-3294/In/FTAR.01/PP.00.9/10/2022

Tanggal Kelulusan : 17 Juni 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Abdullah Thahir, M.Si. (Ketua)

Dr. Firman, M.Pd. (Anggota)

Fawziah Zahrawati B, M.Pd. (Anggota)

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Tarbiyah

(.....)
Dr. Ahdar, M.Pd.Iy
NIP. 197612302005012002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Segala syukur penulis curahkan atas kehadiran Allah swt., yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas ini sebagai syarat dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare. Sholawat dan taslim kita hanturkan kepada baginda Rasulullah Saw, atas syafaat yang diberikan di hari kemudian.

Yang istimewa dan terkasih dari hati yang sangat luas, penulis ucapkan terima kasih dengan tulus kepada kedua Orang Tua tercinta, yaitu pintu surgaku Mama Sappe dengan segala hormatku atas doa yang tulus dan kasih sayang yang tidak pernah hilang dan cinta yang melimpah yang penulis terima sehingga penulis mampu menjalani masa pendidikan hingga sarjana. Kepada panutanku, Papa Jasruddin, terima kasih atas jerih payah, pengorbanan, perhatian, serta doa yang tidak pernah terhenti diberikan untuk penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan hingga sarjana.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa keterlibatan orang lain atas bantuan, dukungan, bimbingan dan nasihat dari selama penyusunannya. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengutarakan rasa terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Darmawati, M.Pd. sebagai Rektor IAIN Parepare atas usahanya menjadikan IAIN Parepare menjadi kampus moderat dan unggul.
2. Ibu Dr. Ahdar, M.Pd.I. sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah atas pengambliannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Dika Tripitasari, S.Pd., M.Pd. sebagai ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam atas ilmu, nasihat, serta pelayanan yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Abdullah Thahir, M.Pd. selaku dosen Penasehat Akademik sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan serta pengarahannya kepada penulis.
5. Bapak Dr. Firman, M.Pd. selaku penguji I atas masukan dan arahan kepada penulis.
6. Ibu Fawziah Zahrawati B., M.Pd. selaku dosen penguji II dengan segala pengetahuan dan arahan yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf Pegawai pada fakultas Tarbiyah yang selama ini telah memberikan pengajaran kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh kepala tenaga kependidikan dalam lingkungan IAIN Parepare beserta staf atas pelayanan yang disajikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
9. Kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan UPT SMAN 5 Pinrang, wadah bagi penulis memperoleh ilmu dan pengetahuan di bangku sekolah sekaligus lokasi penelitian dan peserta didik yang telah bersedia terlibat dalam penelitian.
10. Teruntuk saudariku tersayang Nurhidayah Jasruddin, S.Pd., Gr. beserta kakak ipar Asri Makrizal M. dan keponakan terlucu Muhammad Arsyah Ziyandra Asnur, Nurjannah Jasruddin, S.Pd. beserta kakak ipar Hamza dan keponakan Muhammad

Adnan Alfarizih dan Muhammad Afnan Alfarizki, dan saudaraku Mustakim Muhammad, terima kasih atas segala doa, dorongan dan semangat yang diberikan kepada penulis selama ini.

11. Teman-teman seperjuangan, Nur Ummi, Rina Mahira, Nur Yunita Putri Kasang, Sri Wahyuni dan semua teman-teman Prodi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 22 yang penulis tidak dapat sebut satu persatu yang telah berjuang bersama-sama dan memberi dorongan dan kekuatan kepada penulis selama kuliah.
12. Teman-teman seperjuangan KKN Posko 23 Desa Cipotakari, terima kasih atas kebersamaannya selama 2 bulan, begitu banyak pengalaman dan pembelajaran yang penulis petik dari kalian. Pertemuan yang singkat namun tidak dapat terlupakan oleh penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dinilai sebagai amal jariyah dan dapat memberi manfaat kepada semua yang membutuhkan terkhusus pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare. Terakhir semoga aktifitas yang kita kerjakan memperoleh keridhoan dari Allah swt. Aamiin

Parepare, 11 Mei 2026

11 Zulqaidah 1447 H

Penulis



Fitriaini

NIM. 2220203886231008

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

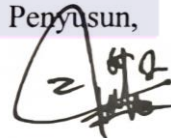
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriaini
NIM : 2220203886231008
Tempat/ Tgl. Lahir : Teppo, 29 Maret 2004
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah
Judul Skripsi : Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan terhadap
Kepuasan Pelayanan Peserta Didik di UPT SMAN 5
Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 11 Mei 2026
11 Zulqaidah 1447 H

Penyusun,



Fitriaini
NIM. 2220203886231008

ABSTRAK

Fitriaini. *Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik di UPT SMAN 5 Pinrang*. (Dibimbing oleh Abdullah Thahir).

Dalam membentuk kualitas pendidikan yang baik, salah satunya adalah dengan meningkatkan kepuasan pelayanan peserta didik. Pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kompetensi tenaga kependidikan salah satunya kompetensi sosial untuk meningkatkan kepuasan pelayanan peserta didik.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Populasi sebanyak 727 peserta didik, dengan sampel 258 peserta didik yang dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dan analisis data dilakukan melalui uji deskriptif, uji statistik inferensial dan uji regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kompetensi sosial tenaga kependidikan dengan kategori baik pada perolehan skor 73.1%. (2) Kepuasan pelayanan peserta didik dengan kategori baik pada perolehan skor 74.4%. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik. Hasil uji regresi menunjukkan nilai $R = 0.649$ dan koefisien regresi $Y = 27.045 + 0.649X$. Nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Nilai R Square 0.432 yang berarti variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 43.2% dan 56.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Jadi, penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi sosial tenaga kependidikan, maka kepuasan pelayanan peserta didik akan semakin meningkat. Kompetensi sosial tenaga kependidikan dapat ditingkatkan dengan mengikuti berbagai pelatihan dan pendidikan peningkatan kompetensi sosial serta menerapkannya dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: *Kompetensi sosial, kepuasan pelayanan, peserta didik*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Tinjauan Teori.....	11
1. Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan	11
2. Kepuasan Pelayanan Peserta Didik	20
C. Kerangka Pikir.....	27
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel.....	30

D. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Instrumen Penelitian	35
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian.....	48
B. Pengujian Prasyarat Analisis Data.....	55
C. Pengujian Hipotesis	58
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN.....	VI
BIODATA PENULIS	LXXI

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Jumlah Populasi Peserta Didik	28
3.2	Data Sampel UPT SMAN 5 Pinrang	30
3.3	Kisi-kisi Instrumen Variabel X	33
3.4	Kisi-kisi Instrumen Variabel Y	33
3.5	Skala Alternatif Jawaban Responden	34
3.6	Uji Validitas Variabel X	35
3.7	Uji Validitas Variabel Y	36
3.8	Hasil Uji Reliability Variabel X	38
3.9	Hasil Uji Reliability Variabel Y	38
3.10	Interval Koefisien Korelasi	40
4.1	Hasil Uji Deskriptif Variabel X	47
4.2	Distribusi Frekuensi Kompetensi Sosial	48
4.3	Hasil Uji Deskriptif Variabel Y	52
4.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan	53
4.5	Karakteristik Responden Tingkat Kelas	57
4.6	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	58
4.7	Hasil Uji Normalitas	59
4.8	Hasil Uji Linearitas	61
4.9	Coefficients	62
4.10	Summary	63

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	27



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Instrumen Penelitian Sebelum Uji Validitas	VII
2.	Hasil Uji Validitas Variabel X	XIV
3.	Hasil Uji Validitas Variabel Y	XXI
4.	Instrumen Penelitian Setelah Uji Validitas	XXIX
5.	Tabulasi Hasil Penelitian Variabel X	XXXVI
6.	Tabulasi Hasil Penelitian Variabel Y	XLVII
7.	Jawaban Responden Variabel X	LX
8.	Jawaban Responden Variabel Y	LXIII
9.	Surat Ketetapan Pembimbing	LXVI
10.	Surat Permohonan Izin Penelitian	LXVII
11.	Rekomendasi Penelitian	LXVIII
12.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	LXIX
13.	Dokumentasi	LXX

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang pada sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda. Berikut daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
---	-----	---	----

ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

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

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يْ -	Fathah dan ya	Ai	a dan i
وْ -	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------

ا / - ى -	fathah dan alif atau	Ā	a dan garis di atas
	ya		
ي -	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و -	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قَالَ : qāla

يَمُوتُ : yamūtu

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul Jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al- madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

e. Syaddah (tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَق : *al-haqq*

الْحَج : *al-hajj*

عَدُو : *'aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia transliterasi seperti huruf *maddah* (i). Contoh:

عَرَبِي : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِي : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f. Kata Sandang

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

Contoh:

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

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

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

g. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta’murūna
النَّوْءُ	: al-nau’
شَيْءٌ	: syai’un
أَمْرٌ	: umirtu

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibukukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (dari *Qur’an*), *sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasikan secara utuh.

Contoh:

Fī ṣilāl al-qur’an
Al-sunnah qabl al-tadwin
Al-ibārat bi ‘umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

i. Lafz al-Jalalah (الله)

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnillah*

اللَّهُ بِا *Billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ aljalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

Hum fi rahmatillah

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, alam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa mā Muhammad illā rasul

Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

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

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
QS .../...4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, di antaranya sebagai berikut:

- 1) ed.: Editor (atau, eds [dari kata editors] jika lebih dari satu editor), karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- 2) et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk
- 3) Cet.: Cetakan. Keterangan tentang frekuensi cetakan sebuah buku atau literatur sejenis biasanya perlu disebutkan karena alasan tertentu, misalnya, karena karya tersebut telah dicetak lebih dari sekali, terdapat perbedaan penting antara cetakan sebelumnya dalam hal isi, tata letak halaman, dan nama penerbit. Bisa juga untuk menunjukkan bahwa cetakan yang sedang digunakan merupakan edisi paling mutakhir dari karya yang bersangkutan.
- 4) Terj.: terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyevutkan nama penerjemahnya.
- 5) Vol.: Volume, dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- 6) No.: Nomor, digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berskala seperti jurnal, majalah dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan dasar utama sebuah negara dalam membangun sumber daya manusia yang dimilikinya dalam meningkatkan kemampuan serta daya saing dimata dunia. Di era sekarang ini, pendidikan sangat mempengaruhi kehidupan. Masyarakat yang semakin melek terhadap pendidikan dan sadar akan pentingnya pendidikan untuk membangun rencana-rencana pada waktu mendatang dan kualitas hidup yang meningkat.¹

Dalam pelaksanaan pendidikan yang terencana diperlukan pengelolaan dan administrasi yang baik atau yang lebih dikenal dengan manajemen pendidikan. Manajemen pendidikan merupakan disiplin ilmu yang mempelajari pengelolaan sumber daya, proses, dan kegiatan dalam sistem pendidikan dengan tujuan mencapai pendidikan secara efektif. Efektifitas manajemen diukur melalui indikator seperti tingkat partisipasi siswa, prestasi akademik, dan kepuasan stakeholder.

Manajemen pendidikan sebagai aspek fundamental dalam sistem pendidikan dengan tujuan untuk mengoptimalkan proses pembelajaran, pelayanan dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam kondisi ini, manajemen pendidikan mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi berbagai kegiatan pendidikan untuk mencapai tujuan nasional, seperti meningkatkan kualitas pendidikan dan kesejahteraan peserta didik.²

¹ Nurbaya, *et al.*, *Pengantar Pendidikan* (Padang: CV. Pustaka Inspirasi Minang, 2024) .

² Sherly, *et al.*, *Manajemen Pendidikan: Tinjauan Teori Dan Praktis*, Widina Bhakti Persada (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020).

Terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam dunia pendidikan diantaranya yaitu kualitas layanan. Kemampuan lembaga pendidikan dalam menyediakan kualitas layanan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan untuk menghasilkan kualitas lulusan yang terbaik dan kompeten dalam bidangnya. Dalam sistem pendidikan yang ideal, sekolah diharapkan dapat menyediakan layanan dengan kualitas yang baik kepada peserta didik, sehingga mereka memiliki kepuasan terhadap pelayanan sekolah. Pada kepuasan peserta didik dapat diperoleh dari hasil penilaiannya mengenai layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan di sekolah, dan peserta didik akan merasa puas apabila layanan yang disajikan sesuai dengan sesuatu yang menjadi harapan mereka.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2025 Pasal 13 ayat 1 Mengenai Standar Tenaga Kependidikan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah mengemukakan bahwa tenaga kependidikan selain pendidik harus mempunyai standar kompetensi yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, serta kompetensi profesional.³ Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam Kemendikdasmen bertugas menjalankan administrasi, mengelola, mengembangkan, mengawasi, dan pelayanan teknis guna mendukung pelaksanaan pendidikan pada satuan pendidikan.

Tenaga kependidikan sekolah yang mempunyai kompetensi yang mencukupi mampu memberikan kepuasan layanan pendidikan kepada peserta didik dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah optimal. Kepuasan pelanggan, menurut Octoriviano

³ “Kemendikdasmen RI Nomor 21 Tahun 2025 Tentang Standar Tenaga Kependidikan Pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, Dan Jenjang Pendidikan Menengah,” Pub. L. No. 21 (n.d.), <https://jdih.kemendikdasmen.go.id>.

dalam Krisman, adalah tingkat kepuasan yang dimiliki pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka peroleh dari sebuah perusahaan atau organisasi. Penilaian pelanggan mengenai seberapa baik sebuah barang atau layanan mewujudkan atau melampaui kebutuhan, tujuan, dan harapan mereka.⁴ Sedangkan menurut Kotler kepuasan pelanggan merupakan emosi yang terjadi dari membandingkan kinerja produk (hasil) dengan apa yang diharapkan. Rasa tidak puas pelanggan akan timbul ketika kinerja tidak mewujudkan harapan. Pelanggan akan merasakan kepuasan ketika kinerja memenuhi harapan.⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Marnovita menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan sangat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Marnovita, menemukan bahwa adanya signifikansi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menekankan bahwa kualitas layanan dapat diperoleh dengan meningkatkan kesamaan antara layanan yang disediakan dengan apa yang menjadi harapan pelanggan. Jika kualitas layanan yang dirasakan terus meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan.⁶

Sama halnya dalam lembaga pendidikan yang membutuhkan pelaksanaan tenaga kependidikan yang profesional dalam rangka mendukung ketercapaian tujuan

⁴ Krisman Damanik, *et al.*, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5.2 (2024), <<https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2.1834>>.

⁵ Sambodo Rio Sasongko, 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3.1 (2021), <<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>>.

⁶ Marnovita, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keluhan Dengan Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 4.1 (2020), <<https://doi.org/10.33751/jpsik.v4i1.1801>>.

yang telah direncanakan. Sebuah sekolah harus memiliki tenaga kependidikan yang profesional untuk menjalankan kegiatan pendidikan dengan efektif dan efisien serta memberikan peran yang aktif dalam layanan pendidikan. Tenaga kependidikan merupakan sumber daya yang penting di sebuah sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah. Dengan demikian, tenaga kependidikan harus dikelola dengan baik.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan, salah satu faktornya adalah kompetensi sosial tenaga kependidikan sekolah. Kompetensi sosial tenaga kependidikan merupakan keahlian mereka dalam melakukan komunikasi efektif dan memberikan pelayanan yang baik. Tenaga pendidikan dengan kompetensi sosial yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelayanan peserta didik, sedangkan yang tidak mempunyai kompetensi sosial yang baik akan menurunkan kepuasan pelayanan peserta didik.⁷

Terdapat hubungan yang positif antara kompetensi sosial tenaga kependidikan dan kepuasan peserta didik. Survei oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia menunjukkan bahwa sekolah dengan tenaga kependidikan yang kompeten secara sosial memiliki tingkat kepuasan siswa yang lebih tinggi, yang tercermin dalam umpan balik positif terhadap layanan pendidikan.⁸

Beberapa penelitian sebelumnya telah melakukan penelitian tentang kompetensi yang dimiliki tenaga kependidikan dalam memberikan kepuasan pelayanan peserta didik, namun sebagian besar hanya mengulik mengenai kompetensi umum yang dimiliki oleh tenaga kependidikan, masih jarang ditemukan penelitian

⁷ Candra Wijaya, *et al.*, *Manajemen Sumber Daya Pendidik Dan Tenaga Kependidikan, Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI)* (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2019).

⁸ Ikeu Kania, 'Analisis Kompetensi Tenaga Kependidikan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 18 Garut', *Jurnal Papatung*, 3.3 (2020).

mengenai kompetensi sosial yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan peserta didik. Penelitian oleh Ivadila dan Azmi menemukan bahwa adanya pengaruh besar antara kompetensi tenaga kependidikan bagi mutu layanan pendidikan di mana tenaga kependidikan seperti kepala sekolah, staf, dan tenaga kepastakawan mempunyai peranan yang penting bagi mutu layanan siswa.⁹ Selain itu, penelitian oleh Mita, Herlina, dkk mengenai kompetensi tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik menemukan bahwa kompetensi tenaga administrasi yang semakin tinggi, akan memberikan peningkatan terhadap pelayanan administrasi peserta didik.¹⁰

Kompetensi sosial tenaga kependidikan adalah keahlian mereka dalam berkomunikasi efektif dan memberikan pelayanan yang baik. Tenaga pendidikan dengan kompetensi sosial yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pelayanan peserta didik, sedangkan tenaga kependidikan dengan kompetensi sosial yang tidak baik dapat menurunkan kepuasan pelayanan peserta didik.¹¹

Melalui observasi awal yang dilaksanakan di UPT SMAN 5 Pinrang, tenaga kependidikan dituntut untuk mempunyai kompetensi sosial yang baik. Sehingga, kompetensi sosial yang dimiliki dapat menyediakan layanan pendidikan yang efektif dan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh peserta didik. Hal tersebut didasari oleh berbagai jenis pelatihan dan *workshop* yang telah diikuti oleh Tenaga

⁹ Ivadila Febrianti dan Azmi Mujahidah, 'Pengaruh Kompetensi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di SMP Negeri 56 Surabaya', *Pubmedia Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Indonesia*, 1.3 (2024), <<https://doi.org/https://doi.org/10.47134/ptk.v1i3.452>>.

¹⁰ Mita Permatasari, *et al.*, 'Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik Di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone', *Jurnal Tinta*, 6.2 (2024).

¹¹ Mita Permatasari, *et al.*, 'Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik Di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone', *Jurnal Tinta*, 6.2 (2024).

kependidikan di UPT SMAN 5 Pinrang. Salah satu pelatihan yang telah diikuti oleh tenaga kependidikan UPT SMAN 5 Pinrang yaitu Pelatihan dan Pendidikan Peningkatan Kompetensi Tenaga Kependidikan (Tenaga Administrasi Sekolah, Tenaga Kepustakawan, dan Tenaga Laboran) Tahun 2025 yang dilaksanakan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Sulawesi Selatan.

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi kepribadian, sosial, dan profesional, memperkuat layanan pendidikan, serta mendorong inovasi di sekolah. Dari pengamatan oleh peneliti, tenaga kependidikan telah menjalankan tugas dengan baik dan terampil. Tenaga kependidikan memberikan pelayanan yang sigap terhadap kebutuhan peserta didik. Namun, meskipun telah melakukan pelatihan dan *workshop*, berdasarkan wawancara dengan beberapa peserta didik, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal, seperti adanya komunikasi yang sulit dimengerti oleh peserta didik, adanya bahasa yang terlalu administratif digunakan oleh tenaga kependidikan sehingga menimbulkan kekeliruan dan ketidakpahaman peserta didik. Dengan demikian, hal tersebut tidak memenuhi indikator-indikator kompetensi sosial berdasarkan Kemendikdasmen RI No. 21 Tahun 2025.

Melalui latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian: **“Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik di UPT SMAN 5 Pinrang”**. Penelitian ini penting guna mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan UPT SMAN 5 Pinrang yang telah diperoleh dari berbagai pelatihan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan, sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi sosial tenaga kependidikan di UPT SMAN 5 Pinrang?
2. Bagaimana kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang?
3. Apakah kompetensi sosial tenaga kependidikan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SAMN 5 Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompetensi sosial tenaga kependidikan di UPT SMAN 5 Pinrang.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan informasi dan meningkatkan wawasan khususnya tentang kompetensi sosial dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian sejenis sehingga menghasilkan penelitian mendalam lagi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan memahami bagaimana kompetensi sosial tenaga kependidikan mempengaruhi kepuasan pelayanan peserta didik.
- b. Bagi tenaga kependidikan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan dalam mengembangkan kompetensi sosial yang dimiliki sehingga dapat memberikan layanan yang responsif dan empati sehingga mampu meningkatkan kepuasan diri dan motivasi kerja.
- c. Bagi peserta didik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak secara langsung melalui pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan sehingga peserta didik akan merasa lebih didukung, didengar, dan puas dengan interaksi dan pelayanan yang didapatkan.
- d. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan pendukung pelaksanaan pembelajaran dan meningkatkan pengetahuan dalam menulis karya ilmiah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Santi Simbolan dengan judul *Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tambang*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan kuantitatif.¹²

Penelitian ini menghasilkan bahwa kompetensi sosial tenaga kependidikan sekolah berpengaruh sebesar 24.1% terhadap kepuasan layanan peserta didik, sedangkan 75.9% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian tersebut. Jadi, melalui kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah yang semakin baik, maka dapat meningkat kepuasan layanan peserta didik disekolah tersebut.

Penelitian Santi Simbolan memiliki persamaan dengan penelitian ini adalah dalam hal membahas kompetensi sosial terhadap kepuasan peserta didik. Namun, penelitian Santi menyoroti keseluruhan kepuasan yang diperoleh peserta didik, sedangkan penelitian ini lebih menekankan kepada kepuasan pelayanan peserta didik.

¹² Santi Simbolan, “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tambang” (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025).

2. Penelitian oleh Astri Fatriza dengan judul *Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Air Tiris Kabupaten Kampar*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tipe korelasional.¹³

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat pelayanan tenaga administrasi ada pada kategori sedang, kepuasan peserta didik berada pada kategori sedang, dan terdapat hubungan antara variable X yang variable Y, serta pelayanan tenaga administrasi berkontribusi terhadap kepuasan peserta didik adalah sebesar 48,2%.

Penelitian Astri Fatriza memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena keduanya meneliti kepuasan peserta didik. Penelitian Astri Fatriza lebih terfokus kepada pelayanan tenaga administrasi, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada kompetensi sosial tenaga kependidikan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Stefhani dengan judul *Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah SMAN 12 Pekanbaru, untuk mengetahui kualitas layanan sekolah, untuk mengetahui seberapa besar kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah berpengaruh terhadap kualitas layanan sekolah.¹⁴

¹³ Astri Fatriza, “Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Air Tiris Kabupaten Kampar,” 2022.

¹⁴ Stefhani, “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah Di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru” (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2025).

Penelitian ini menghasilkan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah berada pada angka 77,25% dengan kategori baik, sedangkan kualitas layanan sekolah berada pada angka 75,76% dengan kategori baik. Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah berpengaruh sebesar 59,3% terhadap kualitas layanan sekolah yang memiliki arti bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sehingga, dapat diartikan bahwa kompetensi sosial tenaga administrasi berkorelasi secara signifikan dengan kualitas layanan sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.

Terdapat persamaan antara penelitian Stefhani dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti karena sama-sama menyoroti kompetensi sosial tenaga administrasi/tenaga kependidikan sekolah. Perbedaannya terletak pada ruang lingkup yang dipengaruhi oleh kompetensi sosial yakni kualitas layanan sekolah, sedangkan penelitian ini fokus pada kepuasan layanan peserta didik.

B. Tinjauan Teori

1. Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan

a. Pengertian Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial merupakan gabungan dari dua istilah, yaitu kompetensi dan sosial. Kata kompetensi berasal dari bahasa Inggris *competency*, yang merujuk pada tingkat kemampuan, kecakapan, serta tanggung jawab yang dimiliki seseorang. Seseorang yang mempunyai keahlian atau kemampuan dalam bidang tertentu dapat disebut sebagai individu yang kompeten. Kompetensi sendiri diartikan sebagai kapasitas dalam menjalankan tugas atau pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan

keterampilan yang dimiliki, serta didukung oleh etika kerja yang sesuai dengan posisi tersebut.¹⁵

Kompetensi juga meliputi keterampilan, pengetahuan, serta kemampuan yang berkaitan dengan pekerjaan, termasuk kemampuan yang diperlukan dalam pekerjaan-pekerjaan nonrutin. Agar kompetensi karyawan dapat menunjang sistem kerja berbasis tim, mereka harus mampu mendukung penerapan strategi organisasi serta menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi dalam manajemen.¹⁶

Dalam Pasal 10 ayat 1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, kompetensi diartikan sebagai seperangkat perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang wajib dimiliki, dihayati, serta dikuasai oleh guru dalam menjalankan tugas profesionalnya.¹⁷

Kompetensi merupakan kualitas utama yang dimiliki setiap orang dan yang menentukan apakah mereka dapat atau tidak menghasilkan kinerja yang efektif dan unggul. Dapat dievaluasi menggunakan kriteria yang ditetapkan dan ditingkatkan melalui partisipasi dalam inisiatif pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di tingkat nasional, internasional, atau umum.¹⁸

Kompetensi yang dimiliki oleh seseorang diperoleh dari usaha yang mereka kerjakan yang bertujuan untuk membantunya dalam mengerjakan sesuatu yang

¹⁵ Rahma Yudi Astuti, *et al.*, *Manajemen Kinerja*, CV. Nata Karya (Lampung: CV. Nata Karya, 2021).

¹⁶ Cindy Fatika Sari, *et al.*, 'Kompetensi Individu (Individual Competence)', *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1.4 (2023), <<https://doi.org/10.54066/jikma.v1i4.490>>.

¹⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Tentang Guru dan Dosen*, 2005, bab IV.

¹⁸ Lilis Suryani dan Makiah, 'Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tabalong', *Jurnal Siatabalong*, 7.1 (2024), <<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1039>>.

menjadi tanggungjawabnya. Dalam Al-Qur'an Surah Al-Anfal ayat 53, Allah swt. berfirman:

ذَٰلِكَ بِأَنَّ اللَّهَ لَمْ يَكُ مُغَيِّرًا نِّعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَىٰ قَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَأَنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿٥٣﴾

Terjemahannya:

“Yang demikian itu karena sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu nikmat yang telah diberikan-Nya kepada suatu kaum, hingga kaum itu mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri. Sungguh, Allah Maha Mendengar.”¹⁹

Pada firman Allah swt. tersebut menggambarkan bahwa sesuatu yang dimiliki manusia yang tidak mengetahui sesuatu (yang belum ada artinya), melalui pendidikan manusia dapat memperoleh perubahan dan pengetahuan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas diri. Semua kompetensi yang dimiliki manusia ditingkatkan melalui pendidikan.

Beberapa definisi dan pandangan tentang kompetensi yang disebutkan di atas mengarah pada kesimpulan bahwa kompetensi adalah keterampilan yang dimiliki individu dalam suatu tugas tertentu, yang mengarah pada pelaksanaan yang efektif dan efisien.

Sedangkan, sosial berasal dari kata Latin *socius* yang berarti bersama, bersatu, terikat sebagai sekutu atau teman. Kemungkinan dari kata *socio* yang berarti menjadikan teman. Oleh karena itu, sosial dapat diartikan sebagai persahabatan atau masyarakat. Ketika digunakan dalam arti teknis, sosial mengacu pada apa pun yang berkaitan dengan teman atau masyarakat.²⁰

¹⁹ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya.

²⁰ Yuyu Krisdiyansah, *et al.*, 'Degradasi Fungsi-Fungsi Pendidikan Dalam Pewarisan Dan Perubahan Nilai- Nilai Sosial Dan Budaya', *Jurnal Tanzhimuna*, 2.1 (2022).

Secara terperinci, dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kata sosial berfokus pada hal yang memiliki keterkaitan dengan masyarakat atau hubungan bermasyarakat. Sosial memiliki arti lain yaitu keterkaitan memperhatikan kepentingan umum (membantu, menolong, menyumbang, dan sebagainya).²¹

Sebagai kesimpulan, sosial merupakan suatu hal yang berkenaan dengan interaksi antarindividu atau hubungan bermasyarakat. Secara menyeluruh, istilah sosial mencakup sesuatu yang memiliki keterkaitan dengan masyarakat, hubungan sosial, dan proses kehidupan secara bersama-sama.

Menurut Pasal 28 Ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional, kompetensi sosial diartikan sebagai kemampuan pendidik dalam berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif, baik dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua atau wali peserta didik, maupun dengan masyarakat sebagai bagian dari lingkungan sosialnya.²²

Mulyasa mendefinisikan kompetensi sosial sebagai kapasitas pendidik, sebagai anggota masyarakat, untuk setidaknya mampu mengimplementasikan teknologi komunikasi dan informasi dengan efektif, berkomunikasi secara verbal, tertulis, dan melalui bahasa isyarat, berinteraksi dengan peserta didik, pendidik lain, tenaga pendidikan, orang tua atau peserta didik, dan masyarakat dengan cara yang sopan.²³

²¹ Muhammad Enny, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Surabaya: UBHARA Manajemen Press, 2019).

²² Santina Dwi Putri dan Suwatno, 'Pengaruh Kompetensi Pedagogik Dan Kompetensi Sosial Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pengantar Administrasi Perkantoran Kelas X Administrasi Perkantoran Di Smk Negeri 1 Subang', *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 2.2 (2022), <<https://doi.org/10.17509/jpm.v2i2.8101>>.

²³ Mulyasa, *Standar Kompetensi Dan Sertifikasi Guru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007).

Sekumpulan perilaku tertentu yang dikenal sebagai kompetensi sosial berfungsi sebagai dasar untuk mencapai interaksi sosial yang sukses dan memahami diri sendiri sebagai komponen penting dari lingkungan sosial. Kemampuan untuk melakukan komunikasi dan menyelesaikan masalah dalam lingkungan sosial adalah komponen dari kompetensi sosial.²⁴

Menurut Griffin dan Epstein menggambarkan kompetensi sosial sebagai kemampuan seseorang untuk berperilaku melalui cara yang konsisten dengan nilai-nilai mereka sendiri dan berpartisipasi dalam interaksi sosial dengan cara yang sesuai.²⁵ Menurut Caldarella dan Merrel dalam Achmad, kompetensi sosial didefinisikan sebagai kapasitas yang muncul dalam perilaku seseorang untuk mengatur diri mereka dengan tepat agar dapat berinteraksi secara sosial dengan lingkungan mereka.²⁶

Menurut Smart dan Sanson, kompetensi sosial didefinisikan sebagai perilaku yang dapat diterima secara sosial yang dapat dipelajari, memfasilitasi interaksi interpersonal yang efektif, dan menghasilkan perilaku dan respons sosial individu.²⁷ Kompetensi sosial, menurut Semrud dan Clikeman, adalah kemampuan untuk mengenali dan mencatat berbagai sudut pandang, mengambil pelajaran dari

²⁴ Lenny Nuraeni dan Rita Nurunnisa, 'Efektifitas Program Pembelajaran Ramah Anak Dalam Meningkatkan Keterampilan Sosial', *Jurnal Tunas Siliwangi*, 6.1 (2024).

²⁵ K.W. Griffin and J.A Epstein, "Social Competence and Substance Use among Rural Youth: Mediating Role of Social Benefit Expectancies of Use," *Journal of Youth and Adolescence* 30, no. 4 (2001).

²⁶ Nurhuda Achmad Rizal, *et al.*, 'Kompetensi Sosial (Societal Comptance)', *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1.3 (2023).

²⁷ D. Smart dan A. Sanson, 'Social Competence in Young Adulthood Its Nature and Antecedents', *Family Matters Journal*, 2003.

pengalaman masa lalu, dan menerapkan pelajaran tersebut untuk modifikasi dalam konteks sosial baru.²⁸

Berdasarkan berbagai pandangan kompetensi sosial yang sudah disajikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sosial merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi dan menjalin sebuah hubungan dengan orang lain dengan tujuan agar dapat diterima dalam lingkungan sosial, dapat memposisikan diri dengan budaya, nilai, serta norma yang berkembang dalam lingkungan bermasyarakat.

b. Indikator Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan

Kemampuan sosial mencakup kapasitas untuk berkolaborasi dengan orang lain, memberikan layanan pelanggan yang luar biasa, menjunjung tinggi kesadaran organisasi, berkomunikasi dengan jelas, dan membina hubungan profesional. Dengan demikian, kompetensi sosial meliputi kemampuan seperti berfungsi dalam kelompok, menyajikan layanan terbaik, memahami struktur organisasi, melakukan komunikasi secara efektif, dan membina jalinan kerja yang positif. Berikut ini adalah beberapa kompetensi sosial pendidik:

- 1) Mengembangkan saluran komunikasi dan kerja sama yang efisien dengan pemangku kepentingan dan anggota Unit Pendidikan untuk mendukung tanggung jawab dan operasional layanan pendidikan;
- 2) Berpartisipasi aktif dan memberikan kontribusi pada asosiasi profesional terkait untuk memajukan diri dan meningkatkan standar layanan pendidikan;

²⁸ Margaret Semrud dan Clikeman, 'Sosial and Emotional Competence in Children with ADHD and/or Learning Disabilities', *Journal Fof Pyschotherapy in Independent Practice*, 1.4 (2000) <https://doi.org/https://doi.org/10.1300/J288v01n04_02>.

- 3) Membangun lingkungan kerja yang harmonis, nyaman, aman, dan menghormati keberagaman, serta membina hubungan kerja yang aman, nyaman, sehat, inklusif, kondusif, ramah dan saling menghormati.²⁹

Standar kompetensi tenaga kependidikan sekolah merupakan ukuran minimum kemampuan oleh tenaga kependidikan sekolah sehingga seorang tenaga kependidikan sekolah harus meningkatkan kemampuannya agar dapat memenuhi atau melebihi standar kompetensi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, tenaga kependidikan sekolah harus mempunyai atau memenuhi standar kompetensi yang telah ditetapkan guna menunjang peran dan fungsinya di sekolah.

Menurut Mulyasa indikator-indikator kompetensi sosial sebagai berikut:

- 1) Berkomunikasi secara tulisan, lisan dan isyarat
- 2) Menggunakan teknologi komunikasi dan informasi sesuai dengan fungsinya
- 3) Menjalin hubungan secara efektif dengan peserta didik, pendidik, sesama tenaga kependidikan, orang tua atau wali peserta didik.
- 4) berinteraksi secara sopan dan santun dengan masyarakat sekitar.³⁰

Suyanto mengemukakan pendapatnya dengan mengatakan bahwa kompetensi sosial memiliki subkompetensi dengan indikator yaitu:

- 1) Dapat menjalin komunikasi dan bersosialisasi dengan efektif bersama peserta didik, melalui indikator penting: berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik; mampu memahami harapan dan keinginan peserta didik.

²⁹ Lorensius Amon, Theresia Ping, and Soerjo Adi Poernomo, "Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan," *Gaudium Vestrum: Jurnal Kateketik Pastoral* 5, no. 1 (2021): 1–12.

³⁰ Mulyasa, *Standar Kompetensi Dan Sertifikasi Guru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)

- 2) Dapat menjalin komunikasi dan bersosialisasi dengan efektif bersama pendidik dan sesama staf pendidikan, misalnya mampu mendiskusikan permasalahan yang dihadapi siswa dan solusinya.
- 3) Dapat menjalin komunikasi dan bersosialisasi secara efektif dengan orang tua atau wali peserta didik dan masyarakat sekitar.³¹

Menurut Kemendikdasmen RI No. 21 Tahun 2025 terdapat indikator utama kompetensi sosial tenaga kependidikan:

- 1) Membangun komunikasi dan kolaborasi
Mampu berkomunikasi secara efektif dan menciptakan hubungan harmonis dengan seluruh masyarakat sekolah (guru, siswa, orang tua)
- 2) Berpartisipasi aktif
Mampu mendorong dan terlibat secara aktif dalam kegiatan dan organisasi sebagai bentuk mengembangkan diri dan meningkatkan mutu layanan pendidikan.
- 3) Membangun lingkungan kerja
Menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, nyaman, inklusif, ramah, terkontrol dan saling menghargai.³²

Pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 terdapat beberapa indikator dari kompetensi sosial tenaga kependidikan, yaitu:

- 1) Bekerja sama dalam tim
 - a) Terlibat dalam kelompok
 - b) Mampu menghargai keputusan dan pendapat orang lain

³¹ Suyanto, *Menjadi Guru Profesional: Strategi Meningkatkan Kualifikasi Dan Kualitas Guru Di Era Global* (Jakarta: Erlangga, 2013).

³² Kemendikdasmen RI Nomor 21 Tahun 2025 Tentang Standar Tenaga Kependidikan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah.

- c) Meningkatkan dorongan dan kerjasama tim
- 2) Memberikan layanan prima
 - a) Kemudahan dalam memberikan layanan kepada pelanggan
 - b) Layanan yang ditetapkan sesuai dengan standar operasional
 - c) Memahami perasaan konsumen
 - d) Memiliki penampilan yang kuat
 - e) Tidak mengingkari janji
 - f) Sikap ramah dan sopan santun
 - g) Responsif
 - h) Komunikatif
- 3) Memiliki kesadaran berorganisasi
 - a) Paham mengenai struktur organisasi Sekolah/Madrasah
 - b) Menciptakan suasana dan budaya organisasi yang kondusif
 - c) Mampu menerima dan menghargai ketidaksamaan antar anggota
 - d) Bertanggungjawab dalam mencapai tujuan organisasi
- 4) Berkomunikasi efektif
 - a) Sebagai pendengar yang baik
 - b) Mengerti maksud orang lain
 - c) Penyampaian pesan yang jelas
 - d) Memahami bahasa verbal dan nonverbal
- 5) Membangun hubungan kerja
 - a) Membangun lingkungan kerja yang nyaman
 - b) Menempatkan diri sesuai dengan perannya

- c) Menjaga interaksi internal dan eksternal.³³

2. Kepuasan Pelayanan Peserta Didik

a. Pengertian kepuasan pelayanan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin, yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai, serta “facio” yang memiliki arti melakukan atau membuat. Secara umum, kepuasan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi sesuatu atau menjadikannya berada pada kondisi yang memadai.³⁴

Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary dalam Tjiptono mendeskripsikan kepuasan merupakan “*the good feeling that you have when you achieved something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; and “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*”, yang memiliki arti “perasaan senang yang dirasakan ketika mencapai sesuatu yang diinginkan terjadi”, “tindakan memenuhi kebutuhan atau keinginan”, dan “cara yang dapat diterima untuk menangani keluhan, hutang, kerusakan dan lainnya”.³⁵

Menurut Philip Kotler dalam Eka Suhartika, kepuasan didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki perasaan kecewa atau senang yang timbul setelah melakukan perbandingan antara persepsi/kesan mereka mengenai kinerja (atau hasil) sebuah produk dengan sesuatu yang menjadi harapan mereka.³⁶ Sedangkan menurut

³³ Nurhuda Achmad Rizal, *et al.*, ‘Kompetensi Sosial (Societal Comptance)’, *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1.3 (2023).

³⁴ Denis Seli Afrizal dan Sapto Irawan, ‘Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan BK Di Sekolah’, *Advice: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5.2 (2023), <<https://doi.org/10.32585/advice.v5i2.4739>>.

³⁵ Fandy Tjiptono, *Service, Quality Dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011).

³⁶ Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen* (Makassar: Alauddin University Press, 2012).

Tjiptono dalam Efa mengatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai sebuah upaya dalam mencapai sesuatu atau membuat sesuatu memadai.³⁷

Berdasarkan beberapa kutipan mengenai arti dari kepuasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah respon yang diberikan seseorang ketika apa yang terjadi dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Respon tersebut muncul ketika apa yang sebenarnya terjadi dibandingkan dengan harapan yang sudah dimiliki sebelumnya. Jadi, kepuasan erat kaitannya dengan perbandingan antara realitis dan ekspektasi individu.

Sementara itu, layanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, guna memenuhi kebutuhan. Menurut Elvera, layanan merupakan setiap perilaku atau kegiatan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak yang lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.³⁸

Payanan adalah proses komunikasi antara seseorang yang berusaha memenuhi kebutuhan orang lain dan orang lain yang berusaha memenuhi kebutuhan mereka, yaitu antara konsumen, tamu, pelanggan, klien, pasien serta petugas, karyawan, atau staf. Menurut Nurhadi, pelayanan adalah setiap aktivitas atau manfaat yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun, dan produksinya mungkin atau mungkin tidak terkait dengan produk fisik.³⁹

³⁷ Efa Okta Lussianda, 'Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru', *Forum Ekonomi*, 21.1 (2019).

³⁸ Rudy Irwansyah, *et al.*, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021).

³⁹ Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.2 (2020), <<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>>.

Dalam Meijina, Kotler mengartikan pelayanan sebagai segala perilaku atau aktivitas yang dapat diberikan satu orang kepada orang lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan apapun. Agar pelanggan puas, produsen harus beroperasi melalui cara yang dapat mencapai keinginan dan kebutuhan mereka. Kotler juga menegaskan bahwa perilaku ini dapat terjadi sebelum, saat, atau setelah pelayanan diberikan.⁴⁰

Beberapa kutipan tersebut dapat didefinisikan bahwa pelayanan merupakan seseorang atau kelompok dengan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain. Sehingga dapat disimpulkan, kepuasan pelayanan ialah kondisi atau respon yang dirasakan oleh seseorang atau penerima layanan, di mana perspektif terhadap kualitas serta manfaat yang diperoleh sesuai atau bahkan melampaui standar dan harapan yang telah dibentuk sejak awal.

b. Indikator Kepuasan Pelayanan

Tingkat kepuasan adalah ukuran berdasarkan adanya perbedaan atau tidak antara kinerja yang dialami dengan harapan seseorang. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, dapat menimbulkan kekecewaan pada pelanggan, dan apabila pelayanan yang disajikan sesuai dengan harapan, maka pelanggan dapat memperoleh kepuasan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang sangat kuat, sehingga peserta didik tidak beralih ke sekolah lain. Ikatan emosional yang terjalin adalah bentuk loyalitas yang disampaikan konsumen kepada pihak sekolah sebagai sebuah bukti kepuasan atas pelayanan yang telah diterima.

⁴⁰ Meijina Exreana Karundeng, *et al.*, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih', *Productivity*, 2.6 (2021).

Dalam memberikan layanan tenaga kependidikan sekolah, menurut Tjiptono terdapat indikator kepuasan yang dapat dijadikan tolak ukur puas atau tidaknya peserta didik adalah sebagai berikut:⁴¹

- 1) Kesesuaian harapan peserta didik
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Diperoleh unsur dalam mendorong kepuasan melalui indikator di atas, yaitu:⁴²

- 1) Kecepatan

Menerapkan standar waktu pelayanan sebagai upaya untuk menerapkan layanan lebih efisien dan efektif.

- 2) Ketepatan

Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan hal penting guna menjamin kepuasan peserta didik.

- 3) Keamanan

Dapat menciptakan lingkungan yang memberikan rasa aman bagi peserta didik saat menerima layanan.

- 4) Keramah-tamahan

Diharapkan untuk mengimplementasikan dan memiliki 5S yaitu (sopan, santun, seri, sapa dan salam). Hal ini juga memberikan pembelajaran kepada masyarakat sekolah untuk diteraokaan kepada orang lain untuk menjadi bagian pembelajaran moral yang baik.

⁴¹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta: Andi, 2022).

⁴² Kusumasitta, 'Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7.1 (2024).

5) Kenyamanan

Dalam membangun rasa nyaman pada peserta didik, perlu untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan profesional.

Menurut Philip Kotler, terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan, yaitu:⁴³

- 1) Kualitas Produk dan jasa. Produk dan jasa yang berkualitas akan memberikan rasa puasa kepada pelanggan.
- 2) Kualitas pelayanan. Pelayan yang tepat dan baik sesuai dengan harapan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 3) Emosional. Penggunaan lebel dan produk ternama dapat memberikan peningkatan terhadap rasa bangga dan kepercayaan diri pada konsumen karena menggunakan produk tersebut.
- 4) Harga. Adanya harga yang semakin tinggi dapat menambah harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
- 5) Biaya. Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh adanya pelayanan yang efisien dan tidak adanya biaya tambahan.

Menurut Charle dalam Muhammad Yasir, pada bidang jasa terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan mutu pelayanan melalui indikator indikator kepuasan siswa, yaitu:⁴⁴

⁴³ Lilis Suryani dan Makiah, 'Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tabalong', *Jurnal Siatabalong*, 7.1 (2024), <<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1039>>.

⁴⁴ Muhammad Yasir, *et al.*, 'Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dan Motivasi Dalam Pembelajaran Kelompok (Cooperative Learning) Dan Kaitannya Dengan Hasil Belajar Akuntansi Di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru', *Pekbis Jurnal*, 9.2 (2017).

- 1) Kepuasan siswa secara keseluruhan, yaitu tingkat kepuasan peserta didik terhadap fasilitas dan layanan sekolah secara keseluruhan.
- 2) Kesiediaan untuk merekomendasikan, yaitu kemauan peserta didik dalam merekomendasikan sekolah kepada teman atau keluarga, merupakan ukuran penting untuk analisis dan tindak lanjut.
- 3) Penanganan ketidakpuasan siswa, yang mengukur kepuasan peserta didik didasarkan pada upaya sekolah untuk mengatasi atau menindaklanjuti ketidakpuasan peserta didik.

c. Pengukuran Kepuasan Pelayanan

Menurut Kotler dalam Tatang menyatakan terdapat metode yang diterapkan perusahaan dalam memantau dan mengukur kepuasan, sebagai berikut:⁴⁵

1) Sistem keluhan dan saran

Sekolah yang berpusat pada siswa harus memfasilitasi dan menyediakan kesempatan bagi siswa untuk mengungkapkan saran, keluhan, dan kritik. Hal tersebut dapat dicapai melalui beberapa cara, termasuk menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus, dan kotak saran.

2) Survey kepuasan

Sekolah dapat melakukan survei untuk mengumpulkan komentar atau kritik siswa. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara menggunakan surat, telepon, wawancara langsung, atau dengan melakukan pengisian kuesioner.

⁴⁵ Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen* (Makassar: Alauddin University Press, 2012).

3) Pembeli bayangan

Pada metode ini sekolah atau lembaga memperkerjakan seseorang untuk menjadi pengamat tersembunyi guna melihat kinerja pegawai secara langsung dan melaporkan hasilnya baik itu keunggulan ataupun kekurangan pegawai yang melayaninya.

4) Analisa pelanggan yang sudah beralih

Dalam pengukuran ini instansi atau sekolah dapat menghubungi peserta didik yang sudah beralih ke sekolah lain dan menanyakan masalah yang dihadapi sehingga sekolah mendapatkan informasi dan dapat memperbaiki kinerja pegawai atau memperbaiki masalah yang ada.

Kepuasan pelayan dapat diukur dengan menggunakan model yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu *service quality* (Servqual). Service Quality adalah model yang dibangun dengan didasari dengan melakukan perbandingan antara dua faktor utama, yaitu perspektif pelanggan terhadap pelayanan nyata yang dirasakan. Apabila kualitas pelayanan yang didapatkan sepadan dengan atau dapat melampaui ekspektasi, sehingga konsumen dapat merasa puas.⁴⁶

Dengan menggunakan metode Servqual, kepuasan peserta didik dapat diperoleh dari perbandingan kinerja yang dirasakan dengan harapan peserta didik yang dapat diukur menggunakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (Nyata): meliputi aspek-aspek fisik yang dapat dirasakan dan dinilai oleh peserta didik, seperti keadaan fasilitas, penampilan tenaga kependidikan, dan layanan dengan menggunakan sarana pendukung.

⁴⁶ Sinollah dan Masruro, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019).

- 2) *Reliability* (Kehandalan): pelayanan yang dapat dipercaya, kemampuan pemberi layanan agar dapat menyediakan pelayanan yang sama dengan apa yang disediakan secara konsisten, akurat, serta memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (Daya tanggap): kemudahan pelayanan, respon terhadap peserta didik, dan menyediakan layanan yang sigap dan tanggap terhadap kebutuhan peserta didik.
- 4) *Assurance* (Jaminan): meliputi keterampilan, kesopanan, pengetahuan dan kredibilitas tenaga kependidikan dalam menyediakan pelayanan yang lepas dari rasa takut, risiko, atau keraguan.
- 5) *Empaty* (Empati): perhatian kepada peserta didik, komunikasi yang efektif, kemudahan dalam berinteraksi, serta memahami kebutuhan dan harapan peserta didik.⁴⁷

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

⁴⁷ Herni Justiana Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model)," *Jurnal Media Ekonomi* 7, no. 1 (2017).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis didefinisikan sebagai bentuk jawaban awal atau sementara mengenai rumusan masalah penelitian yang sebelumnya sudah disusun dalam bentuk kalimat tanya. Landasan dalam jawaban ini berpijak pada dimensi teoretis karena formulasinya sepenuhnya mengacu pada literatur yang relevan, bukan realitas objektif di lapangan. Alasan inilah yang membuat hipotesis sering kali dimaknai sebagai kesimpulan sementara, lantaran keabsahannya belum divalidasi oleh data faktual hasil investigasi lapangan. Singkatnya, hipotesis bertindak sebagai respons konseptual atas rumusan masalah penelitian, sehingga belum dapat diposisikan sebagai jawaban yang berbasis bukti empiris.

H1 : Terdapat pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang.

H0 : Tidak terdapat pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya berfokus pada pengkajian populasi atau sampel spesifik yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penerapannya, metode ini memandang suatu fenomena, gejala, maupun objek sebagai entitas yang dapat diklasifikasikan atau memiliki variasi nilai tertentu. Oleh karena itu, sifat dari penelitian ini cenderung konkret, terukur, objektif, serta dapat diamati secara tepat.⁴⁸

Adapun jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian survei (*survey research*). Penelitian ini dijalankan dengan menyebar kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel dalam penelitian untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik.⁴⁹ Penggunaan teknik survei dinilai sangat tepat karena memberikan efisiensi waktu bagi peneliti dalam menghimpun data dari banyak responden sekaligus. Pemilihan jenis penelitian ini pun diselaraskan dengan arah dan fokus dari judul yang diajukan oleh peneliti, yaitu pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui kekuatan dan pengaruh variabel

⁴⁸ Karimuddin Abdullah, *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zainal, 2012).

⁴⁹ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012).

X (kompetensi sosial tenaga kependidikan) terhadap variabel Y (kepuasan pelayanan peserta didik).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di UPT SMAN 5 Pinrang yang beralamat di Jl. Poros Malimpung, Desa Sipatuo, Kecamatan Patampanua, Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Peneliti memilih UPT SMAN 5 Pinrang karena adanya kesesuaian masalah yang hendak diteliti yaitu seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan terhitung sejak bulan Maret hingga April.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini populasinya merupakan seluruh peserta didik UPT SMAN 5 Pinrang dengan jumlah 727 peserta didik.

Tabel 3. 1 Jumlah Populasi Peserta Didik

Kelas	Jumlah
Kelas X	268 Peserta Didik
Kelas XI	195 Peserta Didik
Kelas XII	264 Peserta Didik

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari keseluruhan total yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel melalui teknik *Stratified Random Sampling* yaitu penentuan sampel dengan membagi atau memecah populasi menjadi populasi yang lebih kecil (stratum), kemudian dari setiap stratum diambil sampel secara acak untuk mewakili stratum yang ada.⁵⁰

Pengambilan sampel untuk penelitian ini, menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin menerapkan *error tolerance* atau batas kesalahan 1% sampai 10%. Penggunaan batas kesalahan yang semakin kecil dapat memberikan hasil penelitian yang semakin akurat.⁵¹ Berikut ini merupakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas kesalahan (*Error Tolerance*)

Sesuai dengan rumus Slovin yang telah disajikan dengan batas kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5% (0,05), maka penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu.

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

$$n = \frac{727}{1 + 727(0,05)^2}$$

$$n = \frac{727}{1 + 727(0,0025)}$$

⁵⁰ Ari Setiawan, *Statistik Untuk Penelitian* (Banten: Pusat Penerbit STIE Ganesha, 2024).

⁵¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustakanarupress, 2015).

$$n = \frac{727}{1+1,8175}$$

$$n = \frac{727}{2,8175}$$

$$n = 258,03$$

$$n = 258$$

Dengan demikian, total sampel dalam penelitian ini sebanyak 258,03 atau dibulatkan menjadi 258 peserta didik. Penelitian ini menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* sebagai teknik pengambilan sampel yaitu dengan membagi populasi ke kelompok kecil atau disebut stratum, kemudian dari setiap stratum diambil sampel secara acak untuk mewakili stratum yang ada.

Pada penelitian ini terdapat 3 stratum yaitu kelas XII, kelas XI, dan kelas X. Adapun rumus yang digunakan untuk memilih sampel di setiap stratum dengan menerapkan rumus $n = (\text{populasi stratum} / \text{jumlah populasi stratum terpilih}) \times \text{jumlah sampel yang ditetapkan}$. Maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Data sampel UPT SMAN 5 Pinrang

No.	Kelas	Populasi	Sampel
1	XII	264	94
2	XI	195	69
3	X	268	95
Jumlah		727	258

D. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data

1. Angket

Proses dalam mengumpulkan data pada penelitian ini salah satunya mengandalkan instrumen angket. Kuesioner tersebut disusun dalam bentuk butir pernyataan yang mengacu langsung pada indikator setiap variabel, lengkap dengan pilihan jawaban yang siap diisi oleh responden. Penggunaan angket ini secara khusus ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang. Oleh karena itu, instrumen ini disebarakan kepada seluruh siswa yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian di sekolah tersebut.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah kegiatan pengumpulan data melalui berbagai data atau dokumen tertulis dan terekam yang telah ada atau telah dilakukan atau dikumpulkan oleh orang lain. Dokumentasi digunakan peneliti untuk mendukung bahan penelitian berupa data responden atau data yang dianggap valid.

3. Observasi

Observasi merupakan kegiatan melakukan pengamatan langsung terhadap berbagai fenomena yang menjadi objek kajian. Pendekatan ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melihat, mengamati, serta merasakan secara langsung situasi nyata dan kondisi konkret yang dialami oleh subjek penelitian di lapangan..⁵²

⁵² Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, Cetakan ke (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017).

E. Definisi Operasional Variabel

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik Di UPT SMAN 5 Pinrang”, agar tidak timbul kesalahan pemahaman atau penafsiran yang salah, sehingga peneliti perlu menjabarkan operasional yang dimaksud dari berbagai istilah tersebut sebagai berikut:

1. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial tenaga kependidikan adalah tenaga kependidikan yang mempunyai kemampuan dalam membangun komunikasi dan kolaborasi, berpartisipasi aktif, serta dapat membangun lingkungan kerja dalam proses pelayanan. Jadi, pada indikator penelitian ini merujuk pada indikator kompetensi sosial tenaga kependidikan yang dirumuskan oleh kemendikdasmen No. 21 Tahun 2025.

2. Kepuasan pelayanan

Kepuasan pelayanan peserta didik merupakan kondisi atau respon yang dirasakan sesuai dengan kualitas serta manfaat pelayanan yang diperoleh sesuai atau bahkan melampaui harapan peserta didik. Sesuai dengan indikator yang diterapkan pada penelitian ini mengenai kepuasan pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono yaitu kesesuaian harapan peserta didik, adanya minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.⁵³

⁵³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen dan Startegi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta: Andi, 2022)

F. Instrumen Penelitian

1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Penelitian ini bertujuan menguji hubungan, peningkatan, maupun ada tidaknya pengaruh antarvariabel dalam penelitian ini, tentunya diperlukan sebuah alat ukur yang valid. Dengan demikian, peneliti mempersiapkan instrumen penelitian khusus yang dirancang guna melakukan pengukuran terhadap dampak variabel independen (X), yaitu kompetensi sosial tenaga kependidikan, terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan pelayanan peserta didik.

Pada pembuatan instrumen kuesioner dibutuhkan kisi-kisi soal saat menyusun butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang akan disebarkan kepada responden. Instrumen yang digunakan terdiri dari 44 butir pernyataan. Adapun kisi-kisi instrumen kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Kisi-kisi instrument variabel X

Variabel Penelitian	Indikator	Nomor Butir	
		+	-
Kompetensi Sosial (X)	Membangun komunikasi dan kolaborasi	1,3,4,5,8	2,6,7
	Berpartisipasi aktif	9,11,12,14,15	10,13
	Berpartisipasi aktif	16,17,19,20	18,21

Tabel 3. 4 Kisi-kisi instrument variabel X

Variabel Penelitian	Indikator	Nomor Butir	
		+	-
Kepuasan	Kesesuaian Harapan	22,23,24,	25,28,

Variabel Penelitian	Indikator	Nomor Butir	
		+	-
Pelayanan (Y)		26,27,29	30
	Minat berkunjung kembali	31,33,36,37	32,34,35
	Kesediaan merekomendasikan	38,39,40,42,43	41,44

2. Pengukuran Instrumen

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini memanfaatkan Skala Likert. Merujuk pada pandangan Sugiyono dalam Engkus, skala ini diaplikasikan untuk menakar pandangan, sikap, serta persepsi seseorang ataupun kelompok terhadap gejala sosial tertentu.⁵⁴ Pilihan jawaban yang disediakan bergerak dalam gradasi nilai positif ke negatif, yang meliputi Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam hal pembobotan, butir pernyataan bernada positif diberi skor 5 hingga 1 (dari SS menuju STS). Sebaliknya, untuk butir pernyataan bernada negatif, konversi skor dibalik dari 1 hingga 5 untuk kategori jawaban yang sama.

Tabel 3. 5 Skala alternatif jawaban responden

Interpretasi	Skala	
	+	-
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3

⁵⁴ Engkus, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi', *Jurnal Governansi*, 5.2 (2021).

Interpretasi	Skala	
	+	-
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Validitas merupakan sesuatu yang mencerminkan derajat ketepatan dari suatu instrumen pengumpul data. Sebuah alat pengukuran dapat dikategorikan valid apabila mampu menjalankan fungsinya secara tepat guna mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Selain itu, instrumen tersebut harus bisa mengungkap dan menyajikan data lapangan dari objek yang diteliti secara akurat. Pada kriteria hasil uji validitas instrumen, validnya sebuah data apabila bila nilai $r_{hitung} \geq$ dari r_{tabel} , atau jika nilai sig. (2-tailed) < 0.05 , maka instrumen penelitian dapat dikatakan valid. Dalam penelitian ini jumlah sampel yaitu 258 responden ($N=258$) dengan taraf *error tolerance* yaitu 5% atau 0,05 untuk pengujian dua arah, di mana $(df) = N-2 = 258 - 2 = 256$ maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,122.⁵⁵

Evaluasi validitas instrumen untuk variabel kompetensi sosial tenaga kependidikan (X) diaplikasikan pada 21 butir pernyataan. Melalui perbandingan dengan nilai r_{tabel} sebesar (0.122), diperoleh hasil bahwa 20 butir pernyataan dinyatakan valid, sementara 1 butir sisanya tidak valid. Rincian data mengenai kalkulasi uji validitas untuk tiap item angket pada seluruh variabel penelitian dapat dicermati pada tabel di bawah ini.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013).

Tabel 3. 6 Uji validitas kompetensi sosial tenaga kependidikan (x)

No butir instrumen	r-tabel	Pearson Correlation r-hitung	Keterangan
x1	0.122	0.401	valid
x2	0.122	0.445	valid
x3	0.122	0.385	valid
x4	0.122	0.433	valid
x5	0.122	0.397	valid
x6	0.122	0.413	valid
x7	0.122	0.407	valid
x8	0.122	0.461	valid
x9	0.122	0.443	valid
x10	0.122	0.435	valid
x11	0.122	0.517	valid
x12	0.122	0.471	valid
x13	0.122	0.391	valid
x14	0.122	0.496	valid
x15	0.122	0.119	tidak valid
x16	0.122	0.412	valid
x17	0.122	0.469	valid
x18	0.122	0.374	valid
x19	0.122	0.379	valid
x20	0.122	0.438	valid
x21	0.122	0.402	valid

Evaluasi validitas instrumen untuk variabel kepuasan pelayanan peserta didik (Y) diaplikasikan pada 23 butir pernyataan. Melalui perbandingan dengan nilai r_{tabel} sebesar (0.122), diperoleh hasil bahwa 20 butir pernyataan dinyatakan valid, sementara 3 butir sisanya tidak valid. Rincian data mengenai kalkulasi uji validitas untuk tiap item angket pada seluruh variabel penelitian dapat dicermati pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 7 Uji validitas kepuasan pelayanan peserta didik (y)

No. butir instrumen	r-tabel	Pearson Correlation r-hitung	Keterangan
y1	0.122	0.480	valid
y2	0.122	0.405	valid
y3	0.122	0.414	valid
y4	0.122	0.392	valid
y5	0.122	0.399	valid
y6	0.122	0.383	valid
y7	0.122	0.115	tidak valid
y8	0.122	0.392	valid
y9	0.122	0.424	valid
y10	0.122	0.378	valid
y11	0.122	0.409	valid
y12	0.122	0.106	tidak valid
y13	0.122	0.394	valid
y14	0.122	0.395	valid
y15	0.122	0.371	valid
y16	0.122	0.438	valid

No. butir instrumen	r-tabel	Pearson Correlation r-hitung	Keterangan
y17	0.122	0.507	valid
y18	0.122	0.110	tidak valid
y19	0.122	0.438	valid
y20	0.122	0.425	valid
y21	0.122	0.461	valid
y22	0.122	0.376	valid
y23	0.122	0.490	valid

b. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian reliabilitas dilakukan guna melihat seberapa jauh konsistensi perolehan pengukuran ketika instrumen tersebut digunakan kembali pada gejala yang sama dalam waktu berbeda. Untuk mengukur aspek keandalan ini, peneliti menerapkan teknik *Cronbach's Alpha*. Metode ini berfungsi sebagai indikator penentu reliabel atau tidaknya alat ukur yang digunakan, di mana sebuah instrumen dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas jika nilai koefisien alpha yang diperoleh berada di atas angka 0,60 atau koefisien alpha > 0.60 .⁵⁶

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliability variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	20

Sumber Data: IBM SPSS Statistic 23

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013).

Merujuk pada data pada tabel tersebut, kalkulasi uji reliabilitas yang dilakukan dengan software SPSS versi 23 menunjukkan bahwa variabel kompetensi sosial tenaga kependidikan (X) menghasilkan nilai koefisien sebesar 0.796. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian tersebut andal atau reliabel, mengingat perolehan nilai *Cronbach's Alpha* 0.796 berada di atas ambang batas standar yang ditentukan, yaitu 0.60 atau $0.796 > 0.60$.

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliability variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.787	20

Merujuk pada data pada tabel tersebut, kalkulasi uji reliabilitas yang dilakukan dengan software SPSS versi 23 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelayanan peserta didik (Y) menghasilkan nilai koefisien sebesar 0.787. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian tersebut andal atau reliabel, mengingat perolehan nilai *Cronbach's Alpha* 0.787 berada di atas ambang batas standar yang ditentukan, yaitu 0.60 atau $0.787 > 0.60$.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dapat diartikan sebagai sebuah sistematis untuk menganalisis data penelitian menggunakan instrumen statistik yang relevan. Sebelum melangkah pada pengolahan inti, seluruh data yang telah dihimpun wajib melalui proses seleksi ketat terkait tingkat validitas dan reliabilitasnya. Jika ditemukan data dengan tingkat validitas dan reliabilitas yang rendah, maka data tersebut akan dieliminasi. Begitu pula dengan data yang tidak lengkap, peneliti tidak akan

memasukkannya ke dalam unit analisis. Selanjutnya, data yang telah lolos penyaringan akan diolah lebih lanjut menggunakan kombinasi analisis statistik deskriptif dan inferensial.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Pendekatan statistik deskriptif diterapkan guna mengupas dan menyajikan data apa adanya berdasarkan hasil pengumpulan di lapangan, tanpa ada tendensi untuk menarik kesimpulan secara general. Melalui bantuan program IBM SPSS Statistics 23, teknik ini difungsikan untuk memetakan kedua variabel pada bentuk sebaran distribusi frekuensi, nilai rata-rata (*mean*), median, modus, serta standar deviasi.⁵⁷

Dalam memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kecenderungan variabel penelitian, data yang diperoleh akan dikelompokkan ke dalam 5 (lima) kategori, mulai dari sangat rendah hingga sangat tinggi. Penentuan batas kategori tersebut dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean/M*) dan standar deviasi (SD) kelompok. berikut merupakan kriteria pengelompokkan:

No.	Rentang	Kategori
1	$X > M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Tinggi
2	$M + 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 1,5 \text{ SD}$	Tinggi
3	$M - 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 0,5 \text{ SD}$	Sedang
4	$M - 1,5 \text{ SD} < X \leq M - 0,5 \text{ SD}$	Rendah
5	$X \leq M - 1,5 \text{ SD}$	Sangat Rendah ⁵⁸

⁵⁷ Karimuddin Abdullah, *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zainal, 2012).

⁵⁸ Haryadi Sarjono and Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2011).

Selanjutnya, untuk mengetahui kecenderungan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap variabel kompetensi sosial dan kepuasan pelayanan, dilakukan perhitungan Angka Persentase (AP). Proses perhitungan nilai persentase pada masing-masing variabel ini mengacu pada rumus yang dirumuskan oleh Ridwan dan Akdon berikut⁵⁹:

$$AP = \frac{Xi}{Sit} \times 100\%$$

Keterangan:

AP = angka presentase

Xi = hasil pengumpulan data setiap variabel

Sit = skor ideal

Tabel 3. 10 Interval Koefisien Korelasi

Skor presentase	Kriteria interpretasi
84.01% - 100%	Sangat Baik
68.01% - 84.00%	Baik
52.01% - 68.00%	Cukup
36.01% - 52.00%	Buruk
20.00% - 36.00%	Sangat Buruk ⁶⁰

2. Analisis Statistik Inferensial

⁵⁹ Muh. Dahlan Thalib, *Membangun Motivasi Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019).

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020).

Statistik inferensial merupakan metode pengujian data sampel yang pada kesimpulan yang dihasilkan akan digeneralisasikan pada tingkat populasi. Cakupan analisis inferensial dalam studi ini meliputi serangkaian uji prasyarat analisis dan dilanjutkan dengan pengujian hipotesis penelitian.

a. Uji Prasyarat Analisis

Tahapan uji prasyarat analisis ini merupakan prosedur pengujian awal yang wajib dipenuhi sebelum peneliti melakukan uji hipotesis utama. Jenis uji prasyarat yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup uji normalitas serta uji linearitas.⁶¹

1) Uji Normalitas

Untuk menguji apakah sebaran nilai residual pada kedua variabel penelitian berdistribusi normal atau mendekati kurva normal, maka dilakukan uji normalitas. Prosedur statistik ini dioperasikan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* berbasis program IBM SPSS Statistics 23. Berdasarkan aturan pengujian, parameter yang digunakan adalah nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu jika hasil kalkulasi menunjukkan angka di atas 0.05, dapat disimpulkan bahwa data tersebut memiliki distribusi yang normal.

2) Uji Linearitas

Dalam mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen, maka dilakukan uji linearitas. Evaluasi statistik ini dijalankan melalui fitur *Test for Linearity* yang tersedia pada aplikasi IBM SPSS Statistics 23. Pengambilan keputusan didasarkan pada perolehan

⁶¹ Karimuddin Abdullah, *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zainal, 2012).

nilai *Deviation from Linearity Sig.*, di mana hubungan antarvariabel dikategorikan linear apabila tingkat signifikansi yang dihasilkan berada di atas ambang batas 0.05.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertindak sebagai langkah sistematis untuk menilai apakah asumsi atau dugaan awal mengenai karakteristik populasi dapat diterima atau justru ditolak menggunakan data empiris dari sampel. Fokus utamanya adalah membuktikan ada atau tidaknya pengaruh dari variabel bebas(X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan landasan tersebut, pengajuan rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H_0 : Tidak ada pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang

H_1 : Terdapat pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang

Pengujian ini diterapkan guna memverifikasi apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, dengan menetapkan taraf signifikansi sebesar 5%. Setelah nilai t_{hitung} diperoleh melalui proses kalkulasi, interpretasi hasil pengujian didasarkan pada ketentuan-ketentuan berikut.⁶²

a. H_0 diterima, apabila : $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

b. H_1 diterima, apabila : $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah hubungan linear antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Penerapan analisis regresi ini ditujukan guna mengukur besaran

⁶² Abigail Soesana, *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023).

kontribusi serta arah hubungan yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen, baik itu berupa hubungan yang bernilai positif maupun negatif. Adapun formulasi matematis untuk persamaan regresi sederhana ini dirumuskan sebagai berikut:⁶³

$$Y = a + \beta x + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (nilai yang diprediksi)

X = Nilai variabel independen

a = konstanta atau bila harga X = 0

β = koefisien batasan regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = standar error

2) Koefisien determinasi (R^2)

Pengukuran kemampuan model regresi dalam menerangkan variabilitas pada variabel dependen (Y) dilakukan melalui uji koefisien determinasi (R^2). Indikator ini memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang semakin mendekati 1 mencerminkan tingginya keandalan model dalam mengestimasi variasi pada variabel terikat tersebut. Namun sebaliknya, ketika koefisien ini bernilai mendekati 0, hal itu mengisyaratkan keterbatasan model regresi dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen.⁶⁴

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013).

⁶⁴ Syahrums and Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Syahrums dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Populasi dalam penelitian ini merupakan Peserta didik di UPS SMAN 5 Pinrang dengan jumlah sampel 258 responden dan metode yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan memberikan koesioner atau angket kepada peserta didik atau responden.

Metode analisis deskriptif dengan mendiskripsikan variabel dependen dan independen dengan analisis deskriptif mean, median, modus, standar deviasi dari keseluruhan data yang diperoleh. Digunakan *IBM SPSS Statistics 23* untuk menganalisis data.

a. Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan (X) di UPT SMAN 5 Pinrang

Tabel 4. 1 Hasil Uji Deskriptif Variabel X

Kompetensi Sosial		
N	Valid	258
	Missing	0
Mean		73.15
Median		74.00
Mode		75
Std. Deviation		5.874
Variance		34.507
Minimum		61
Maximum		84
Sum		18872

Sesuai dengan analisis deskriptif variabel kompetensi sosial tenaga kependidikan, diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 73.15, yang menunjukkan secara umum bahwa peserta didik menilai kompetensi sosial tenaga kependidikan pada kategori baik. Nilai median sebesar 74.00 menjelaskan bahwa sebagian dari peserta didik memperoleh skor di bawah nilai tersebut, dan sebagian lainnya di atas nilai tersebut, hal ini berarti distribusi data cukup merata atau seimbang. Nilai modus sebesar 75, menjelaskan bahwa angka tersebut paling sering muncul dalam data. Selanjutnya, nilai standar deviasi sebesar 5.874 dan lebih kecil dari mean. Nilai standar deviasi yang semakin kecil menjelaskan bahwa semakin serupa nilai-nilai pada item pernyataan atau semakin akurat dengan mean⁶⁵. Dengan demikian, berdasarkan hasil uji ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata (mean) bernilai lebih besar dari standar deviasi yaitu $73.15 > 5.874$ yang mengartikan bahwa penyebaran data kurang bervariasi (homogen).

Berikut ini adalah deskripsi dalam penjelasan distribusi frekuensi pada variable kompetensi sosial tenaga kependidikan (x) sebagai berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kompetensi Sosial (X)

No.	Kriteria	Skor	f	%
1	Sangat Tinggi	$X > 82$	6	2,3
2	Tinggi	$76 < X \leq 82$	79	30,6
3	Sedang	$70 < X \leq 76$	88	34,1
4	Rendah	$64 < X \leq 70$	60	23,2
5	Sangat Rendah	$X \leq 64$	25	9,6

⁶⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, 9th ed. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018).

No.	Kriteria	Skor	f	%
Total			258	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa kompetensi sosial tenaga kependidikan di UPT SMAN 5 Pinrang berada pada kategori sedang cenderung tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas responden yang berada pada kategori sedang sebesar 34,1% (88 peserta didik) dan kategori tinggi sebesar 30,6% (79 peserta didik).

Kecenderungan responden terhadap variabel kompetensi sosial tenaga kependidikan (x) ditentukan oleh angka presentase, yaitu jumlah skor hasil pengumpulan data (sum) = 18.872 nilai ini diperoleh dari hasil pengolahan data kompetensi sosial tenaga kependidikan, dan jumlah skor maksimal (sit) adalah skor (skor tertinggi setiap item pernyataan = 5) × (jumlah item pernyataan = 20) × (jumlah responden = 258) sama dengan 25.800. Kemudian dihitung angka presentase untuk mengetahui persentase variabel x yaitu,

$$AP = \frac{xi}{sit} \times 100\%$$

$$AP = \frac{18.872}{25.800} \times 100\%$$

$$AP = 73.1\%$$

Perolehan nilai tersebut didistribusikan dalam tabel kriteria interpretasi skor yang digunakan, sehingga ditemukan bahwa hasil perhitungan responden terhadap

variabel X yakni kompetensi sosial tenaga kependidikan di UPS SMAN 5 Pinrang berada pada angka 73.1% adalah tergolong pada kategori baik.

b. Kepuasan Pelayanan Peserta Didik di UPT SMAN 5 Pinrang

Tabel 4. 3 Hasil Uji Deskriptif Variabel Y

Statistics		
Kepuasan Pelayanan		
N	Valid	258
	Missing	0
Mean		74.48
Median		77.00
Mode		78
Std. Deviation		5.794
Variance		33.566
Minimum		59
Maximum		86
Sum		19217

Merujuk pada hasil analisis deskriptif untuk variabel kepuasan pelayanan peserta didik, tercatat nilai rata-rata (*mean*) sebesar 74,48. Angka ini mengindikasikan bahwa secara umum persepsi siswa berada pada kategori baik. Sementara itu, capaian nilai median sebesar 77,00 menggambarkan titik tengah data, di mana separuh dari total responden memiliki skor di bawah angka tersebut dan separuh sisanya berada di atasnya. Kondisi ini mencerminkan tingkat penyebaran data yang cukup berimbang. Adapun nilai modus yang menyentuh angka 78 memperlihatkan besaran skor yang paling mendominasi atau paling sering muncul di lapangan. Di sisi lain, ditemukan nilai standar deviasi sebesar 5,794, yang posisinya lebih kecil daripada nilai *mean*. Semakin kecil standar deviasi maka mengindikasikan bahwa sebaran data cenderung

serupa atau mendekati nilai rata-ratanya.⁶⁶ Dengan demikian, melalui perbandingan nilai *mean* yang berada di atas nilai standar deviasinya $74.48 > 5.794$, dapat disimpulkan bahwa tingkat keragaman data dalam variabel ini bersifat homogen atau kurang bervariasi.

Berikut ini adalah deskripsi dalam bentuk distribusi frekuensi pada variabel dependen kepuasan pelayanan peserta didik (y) sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan (Y)

No.	Kriteria	Skor	f	%
1	Sangat Tinggi	$X > 83$	7	2,7
2	Tinggi	$77 < X \leq 83$	102	39,5
3	Sedang	$72 < X \leq 77$	66	25,5
4	Rendah	$66 < X \leq 72$	51	19,7
5	Sangat Rendah	$X \leq 66$	32	12,4
Total			258	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang berada pada tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas responden yang berada pada kategori tinggi sebesar 39,5% (102 peserta didik).

Penentuan kecenderungan responden pada variabel kepuasan pelayanan (Y) didasarkan pada perhitungan nilai persentase. Dalam hal ini, jumlah skor maksimal

⁶⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, 9th edn (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018).

ditentukan melalui perkalian antara skor tertinggi tiap item (5), total item pernyataan (20), dan jumlah keseluruhan responden (258), yang menghasilkan nilai sebesar 25.800. Sementara itu, berdasarkan hasil pengolahan data kepuasan pelayanan peserta didik, akumulasi skor yang terkumpul (sum) adalah 19.217. Kedua nilai tersebut kemudian digunakan untuk menghitung persentase variabel Y guna mengetahui kategorisasinya, yaitu melalui rumus berikut:

$$AP = \frac{xi}{sit} \times 100\%$$

$$AP = \frac{19.217}{25.800} \times 100\%$$

$$AP = 74.4\%$$

Sebesar 74.4% merupakan angka capaian yang diperoleh dari hasil perhitungan respons terhadap variabel Y, yaitu kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang. Ketika nilai tersebut didistribusikan ke dalam tabel kriteria interpretasi skor yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan di sekolah tersebut masuk dalam kategori baik.

2. Karakteristik Responden

Keseluruhan sampel yang diteliti dalam penelitian ini dapat dikelompokkan karakteristiknya sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Kelas

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Tingkat Kelas

Tingkatan Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
-----------------	-----------	----------------

Kelas X	95	36,8%
Kelas XI	69	26,7%
Kelas XII	94	36,4%
Total	258	100%

Tabel di atas menggambarkan karakteristik bahwa responden dengan tingkatan kelas X 95 responden atau 36.8%, kelas XI 69 responden atau 26.7%, dan kelas XII 94 responden atau 36,4%. Jumlah keseluruhan responden sebanyak 258 responden dan peserta didik kelas X merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	99	38,4%
Perempuan	159	61,6%
Total	258	100%

Berdasarkan data karakteristik responden yang ditinjau dari aspek jenis kelamin, sampel penelitian ini mencakup total 258 orang. Frekuensi tersebut terdiri dari responden laki-laki sebanyak 99 orang atau sama dengan dengan 38,4%, serta responden perempuan yang dengan jumlah 159 orang dengan persentase sebesar 61,6%. Merujuk pada sebaran data tersebut, kelompok perempuan merupakan mayoritas responden dominan dalam studi ini.

3. Deskripsi Jawaban Responden

- a. Jawaban responden terhadap pernyataan Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan (X) di UPT SMAN 5 Pinrang

Berdasarkan hasil tabulasi data terhadap 285 responden melalui instrumen angket yang telah disebarkan, akumulasi skor total yang diperoleh untuk variabel kompetensi sosial tenaga kependidikan (X) adalah sebesar 18.872. Angka ini mencerminkan keseluruhan respons rata-rata yang diberikan oleh peserta didik mengenai aspek kompetensi sosial tersebut.

- b. Jawaban responden terhadap pernyataan Kepuasan Pelayanan Peserta Didik (Y) di UPT SMAN 5 Pinrang

Berdasarkan hasil tabulasi data terhadap 285 responden melalui instrumen angket yang telah disebarkan, akumulasi skor total yang diperoleh untuk variabel kepuasan pelayanan peserta didik (Y) adalah sebesar 19.217. Angka ini mencerminkan keseluruhan respons rata-rata yang diberikan oleh peserta didik mengenai aspek kepuasan pelayanan tersebut.

B. Pengujian Prasyarat Analisis Data

1. Uji Statistik Inferensial

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas diterapkan untuk mengetahui apakah model data yang hendak dianalisis pada tahapan berikutnya memiliki sebaran yang berdistribusi normal atau tidak. Prosedur ini menerapkan ambang batas probabilitas dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Dalam penelitian ini, evaluasi normalitas data merujuk pada output tabel *Tests of Normality* melalui metode *Kolmogorov-Smirnov* yang diuji

menggunakan program IBM SPSS Statistics 23. Adapun kriteria keputusan yang ditetapkan yaitu apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0.05, maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		258
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.36481052
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.054
	Negative	-.029
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 ^c

Pada tabel di atas, hasil uji normalitas memperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.069. hasil tersebut mengartikan bahwa nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi secara normal, dikarenakan nilai signifikansi yang didapatkan lebih besar dari ambang batas yang ditentukan ($0.069 > 0.05$). Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibentuk telah memenuhi asumsi klasik dan layak diaplikasikan untuk mengukur pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik.

b. Uji Linearitas

Pengujian linearitas diterapkan dengan tujuan guna mengidentifikasi apakah variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) memiliki keterkaitan hubungan yang searah atau linear secara signifikan. Di dalam pemodelan regresi yang ideal, prasyarat hubungan linear antara kedua variabel tersebut berpengaruh agar analisis kelanjutannya menjadi valid.

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Deviation from Linearity Sig. > 0.05 , maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika nilai Deviation from Linearity Sig. < 0.05 , maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelayanan * Kompetensi Sosial	Between Groups	(Combined)	4269.146	23	185.615	9.968	.000
		Linearity	3730.184	1	3730.184	200.322	.000
		Deviation from Linearity	538.962	22	24.498	1.316	.162
	Within Groups		4357.292	234	18.621		
	Total		8626.438	257			

Pada hasil uji linearitas di atas diperoleh nilai Sig. Deviation Linearity sebesar $0.162 > 0.05$. Dengan demikian hasil dari uji linearitas dapat disimpulkan bahwa

terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik menjadi linear.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Model analisis regresi linear sederhana diterapkan dalam penelitian ini sebagai alat untuk melakukan pembuktian empiris terhadap hipotesis yang telah dirumuskan. Melalui pendekatan kuantitatif, peneliti mengoperasikan metode tersebut guna menguji secara terukur bagaimana pengaruh kompetensi sosial yang dimiliki tenaga kependidikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang diterima oleh peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang.

Pengujian signifikansi koefisien regresi dalam penelitian ini diterapkan dengan tujuan untuk mengukur efektivitas model regresi dalam menjelaskan interaksi antara variabel Kompetensi Sosial (X) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Dengan memanfaatkan bantuan program IBM SPSS Statistics 23 dalam pengolahan datanya, didapatkan rangkuman temuan analisis sebagai berikut.

Tabel 4. 9 Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.045	3.408		7.936	.000
Kompetensi sosial	.649	.046	.658	13.965	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan

Melalui analisis statistik yang dihasilkan oleh perangkat lunak SPSS 23, diperoleh rumusan persamaan regresi yang mengindikasikan keterkaitan parsial antarvariabel yaitu:

$$Y = a + bx \text{ atau } (27.045 + 0.649X)$$

Berlandaskan pada persamaan tersebut, kesimpulan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Nilai *constant* adalah 27.045, yang artinya bahwa nilai konsisten variabel kepuasan pelayanan adalah 27.045
- 2) Nilai koefisien regresi kompetensi sosial adalah 0.649, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kompetensi sosial, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0.649. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kompetensi sosial (x) terhadap kepuasan pelayanan (y) adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients menghasilkan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi sosial (x) berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan (y).
- 2) Berdasarkan nilai t diketahui nilai thitung sebesar $7.936 > 1.969$ ttabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi sosial (x) berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan (y).

2. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. 10 Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.432	.430	4.37333

a. Predictors: (Constant), Kompetensi sosial

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan

Merujuk pada tabel *model summary* tersebut, nilai *R Square* atau koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0.432. Berdasarkan capaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kontribusi atau pengaruh dari variabel Kompetensi Sosial (X) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) adalah sebesar 43.2%. Angka ini menjelaskan bahwa sebesar 43.2% variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh kompetensi sosial tenaga kependidikan, sedangkan 56.8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar fvariabel penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini yang berlokasi di UPT SMAN 5 Pinrang ini bertumpu pada instrumen angket atau kuesioner. Dari total populasi sebanyak 727 peserta didik, diambil sampel representatif sejumlah 258 peserta didik. Setelah memaparkan deskripsi data untuk variabel kompetensi sosial (X) maupun kepuasan pelayanan (Y), selanjutnya akan dipaparkan secara komprehensif dan mendalam mengenai implikasi dari hasil temuan tersebut.

1. Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan di UPT SMAN 5 Pinrang

Kompetensi sosial merupakan keahlian tenaga kependidikan dalam melakukan hubungan dengan individu lain, baik dalam konteks komunikasi, kerja sama, pelayanan, maupun kemampuan memahami kebutuhan peserta didik.

Kompetensi sosial oleh tenaga kependidikan sangatlah penting karena tenaga kependidikan merupakan salah satu pihak yang selalu melakukan interaksi dengan peserta didik, terutama dalam surat-menyurat, layanan administrasi, pengurusan dokumen akademik, hingga kebutuhan informasi sekolah

Berdasarkan hasil uji hipotesis deskriptif diperoleh skor total kompetensi sosial yang diperoleh peserta didik adalah 18.872 dari skor maksimal 25.800, sehingga tingkat pencapaiannya adalah 73%. Mengacu pada klasifikasi oleh Sugiyono, pencapaian ini tergolong dalam kategori baik.

Hasil tersebut menjelaskan bahwa, berdasarkan pada prespektif peserta didik, tenaga kependidikan telah memiliki kompetensi sosial yang baik dalam menjalankan tugasnya. Peroleh data oleh peserta didik pada penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah mampu melakukan interaksi sosial dengan peserta didik, membangun komunikasi yang cukup baik dengan peserta didik.

Kompetensi sosial tenaga kependidikan berada pada kategori baik dapat diartikan bahwa tenaga kependidikan telah memenuhi beberapa indikator yaitu membangun komunikasi dan kolaborasi, berpartisipasi aktif, serta membangun lingkungan kerja sama, namun meskipun hasilnya termasuk kategori baik, hal tersebut juga mengindikasikan bahwa kompetensi sosial tenaga kependidikan belum mencapai kategori sangat baik. Hal tersebut mengartikan bahwa masih terdapat beberapa aspek sosial yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan sehingga pelayanan sekolah dapat berjalan optimal.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tenaga kependidikan sudah mampu membangun hubungan positif dengan peserta didik, seperti memberikan arahan, menjawab pertanyaan, serta membantu proses administrasi. Namun, masih

terdapat kemungkinan bahwa komunikasi yang dilakukan masih bersifat administratif dan formal, sehingga hubungan sosial yang terbentuk belum sepenuhnya menumbuhkan rasa nyaman dan kepuasan maksimal kepada peserta didik. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Caldarella dan Marrel yang mengatakan bahwa kompetensi sosial merupakan kapastitas yang uncul dalam perilaku seseorang untuk mengatur diri meraka dengan tepata agar dapat berinteraksi secara sosial dengan leingkungan mereka.⁶⁷

Temuan ini didasari oleh hasil penyebaran instrumen penelitian kepada para peserta didik selaku responden. Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, diperoleh data empiris yang menunjukkan bahwa derajat kompetensi sosial tenaga kependidikan secara umum telah masuk dalam kategori baik.

2. Kepuasan Pelayanan Peserta Didik di UPT SMAN 5 Pinrang

Kepuasan pelayanan peserta didik sangatlah dipengaruhi oleh interaksi langsung antara peserta diidk dengan tenaga kependidikan. Jika tenaga kependidikan bersikap ramah dan membantu, maka peserta didik akan merasa dihargai dan diperhatikan. Namun, apabila pelayanan yang diberikan hanya sebatas menjalankan tugas administratif tanpa adanya sikap empati dan keterbukaan, maka peserta didik cenderung tidak merasa puas.

Hasil uji hipotesis deskriptif diperoleh skor total kepuasan pelayanan yang deperoleh peserta didik adalah 19.217 dari skor maksimal 25.800, sehingga tingkat pencapaiannya adalah 74%. Mengacu pada klasifikasi oleh Sugiyono, pencapaian ini termasuk dalam kategori baik.

⁶⁷ Nurhuda Achmad Rizal, *et al.*, 'Kompetensi Sosial (Societal Comptance)', *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1.3 (2023).

Hasil capaian tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang disajikan oleh tenaga kependidikan secara umum telah mampu memenuhi ekspektasi peserta didik, sehingga mereka merasa puas terhadap layanan sekolah yang diterima. Hal tersebut sejalan dengan teori *Service Quality* yang menekankan bahwa kepuasan pelayanan peserta didik dapat diperoleh dengan membandingkan kinerja tenaga kependidikan yang dirasakan dengan harapan peserta didik.⁶⁸ Tingkat kepuasan peserta didik bertindak sebagai salah satu parameter krusial dalam mengevaluasi mutu layanan lembaga pendidikan. Hal ini dikarenakan derajat kepuasan tersebut merepresentasikan secara langsung bagaimana pengalaman nyata yang dirasakan oleh siswa selama berinteraksi dengan sistem pelayanan di sekolah.

Hasil dalam penelitian ini menjelaskan bahwa peserta didik sudah merasakan manfaat pelayanan yang diberikan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi akademik, kecepatan dalam menerima layanan, serta layanan terkait kebutuhan sekolah. Hal tersebut didasari pada pernyataan “Saya merasakan kecepatan dan ketepatan dalam menerima layanan dari tenaga kependidikan sekolah”, terdapat 195 peserta didik yang setuju dengan pernyataan tersebut, dan 63 sisanya memilih netral. Pernyataan lain yaitu “Saya menerima kebutuhan kependidikan sebagai peserta didik”, terdapat 224 peserta didik yang memilih setuju dan 34 lainnya memilih netral.

Hasil dari penelitian ini juga menggambarkan bahwa kepuasan pelayanan peserta didik belum mencapai kategori sangat baik. Peserta didik kemungkinan masih menemukan pelayanan yang belum maksimal, lebih cepat, dan sigap dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan. Artinya, peserta didik merasa pelayanan

⁶⁸ Sinollah dan Masruro, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual* - *Parasuraman*) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjang)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019).

berjalan seadanya, bukan pelayanan yang benar-benar berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Hal ini menjadi bahan evaluasi penting bagi pihak sekolah terutama tenaga kependidikan untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan berkelanjutan.

3. Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik di UPT SMAN 5 Pinrang

Melalui pengujian regresi linear sederhana, hasil persamaan yang diperoleh dengan bantuan program SPSS menghasilkan model persamaan $Y = 27.045 + 0.649X$. Formulasi ini menunjukkan nilai konstanta sebesar 27.045 dan koefisien regresi variabel kompetensi sosial sebesar 0.649. Makna dari koefisien tersebut adalah setiap terjadi peningkatan kompetensi sosial sebesar 1%, maka nilai kepuasan pelayanan peserta didik akan meningkat sebesar 0.649. Nilai koefisien yang bernilai positif ini menjelaskan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y bersifat searah. Di samping itu, pengujian secara parsial menunjukkan nilai $t_{hitung} (7.936) > t_{tabel} (1.969)$, dan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Berdasarkan hasil komparasi tersebut, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang membuktikan bahwa kompetensi sosial tenaga kependidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang.

Melalui pengujian koefisien determinasi, diperoleh nilai R^2 sebesar 0.432. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kontribusi kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik berada pada tingkat yang moderat. Secara spesifik, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi sosial memberikan pengaruh sebesar 43.2%, sedangkan 56.8% sisanya ditentukan oleh

faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Angka tersebut membuktikan bahwa kompetensi sosial memiliki kontribusi yang cukup signifikan dalam menentukan derajat kepuasan pelayanan siswa. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan adanya pengaruh positif yang nyata secara statistik antara kompetensi sosial tenaga kependidikan dengan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh peserta didik.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santi Simbolon, di mana kompetensi sosial yang dimiliki tenaga administrasi tercatat memberikan kontribusi sebesar 59.3% terhadap kepuasan layanan peserta didik. Hasil dari penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan kepuasan layanan siswa sangat dipengaruhi oleh kapasitas sosial staf administrasi, kualitas kompetensi sosial yang semakin prima secara linear akan memberikan peningkatan terhadap kepuasan layanan yang diterima peserta didik.⁶⁹

Dengan demikian, kepuasan pelayanan peserta didik akan semakin meningkat jika kompetensi sosial tenaga kependidikan juga ikut ditingkatkan dengan menerapkan pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti oleh tenaga kependidikan.

⁶⁹Santi Simbolon, 'Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tambang' (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan nilai analisis yang telah diuraikan pada skripsi yang membahas tentang pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Melalui distribusi frekuensi, ditemukan bahwa kompetensi sosial tenaga kependidikan di UPT SMAN 5 Pinrang berada pada kategori sedang cenderung tinggi dengan mayoritas responden berada pada kategori sedang sebesar 34,1% (88 peserta didik) dan kategori tinggi sebesar 30,6% (79 peserta didik). Dengan perhitungan angka persentase AP, menghasilkan angka 73,1% sehingga diketahui bahwa kompetensi sosial tenaga kependidikan berada pada kategori baik. Total skor yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 18.872 dari skor maksimal 25.800.
2. Melalui distribusi frekuensi, ditemukan bahwa kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang berada pada kategori tinggi dengan mayoritas responden berada pada kategori tinggi sebesar 39,5% (102 peserta didik). Dengan perhitungan angka persentase AP, menghasilkan angka 74,4% sehingga diketahui bahwa kepuasan pelayanan peserta didik berada pada kategori baik. Total skor yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 19.217 dari skor maksimal 25.800
3. Terdapat pengaruh kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik. Hal ini berdasarkan pada data dari tabel *coefficients*

diperoleh Sig. (2-tailed) = 0.000 < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di UPT SMAN 5 Pinrang.

B. Saran

Berdasarkan pada seluruh rangkaian hasil penelitian mengenai kompetensi sosial dan kepuasan pelayanan ini, dirumuskan beberapa poin saran komprehensif bagi pihak-pihak berkepentingan. Rekomendasi yang didasarkan pada fakta-fakta temuan di lapangan tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Besar harapan peneliti agar hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi positif bagi para pembaca, khususnya mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Parepare. Secara spesifik, karya ini diharapkan dapat memperkaya kontribusi literatur dan menjadi rujukan akademis yang bermanfaat bagi mahasiswa yang sedang menyusun skripsi maupun karya tulis ilmiah lainnya, terutama yang mengkaji tema terkait kompetensi sosial dan kepuasan pelayanan.
2. Untuk tenaga kependidikan di UPT SMAN 5 Pinrang agar dapat lebih meningkatkan kompetensi sosial dan menerapkannya sesuai dengan apa yang diperoleh dari pelatihan dan pendidikan yang telah dilakukan dengan berorientasi pada kepuasan pelayanan.
3. Untuk peneliti yang akan meneliti judul atau topik permasalahan yang sama dalam penelitian ini, agar kiranya menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, budaya organisasi sekolah, motivasi kerja atau fasilitas sekolah yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahnya.

Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, and Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zainal, 2012.

Afrizal, Denis Seli, and Sapto Irawan. "Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan BK Di Sekolah." *Advice: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 5, no. 2 (2023): 50–61. <https://doi.org/10.32585/advice.v5i2.4739>.

Amon, Lorensius, Theresia Ping, and Soerjo Adi Poernomo. "Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan." *Gaudium Vestrum: Jurnal Kateketik Pastoral* 5, no. 1 (2021): 1–12.

Astuti, Herni Justiana. "Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model)." *Jurnal Media Ekonomi* 7, no. 1 (2017).

Astuti, Rahma Yudi, Mohammad Hafcar Nasution, Muhammad Rifaldi, Diwa Haikal Aditty, Bagus Kurniawan Triswijaya, Dimas Setyo Raharjo, and Lesta Romdhoni. *Manajemen Kinerja. CV. Nata Karya*. Lampung: CV. Nata Karya, 2021.

Damanik, Krisman, Magdalena Sinaga, Sarinah Sihombing, Masjraul Hidajat, and Otto Sugiharto Prakoso. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 5, no. 2 (2024): 76–85. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2.1834>.

Engkus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi* 5, no. 2 (2021).

Enny, Muhammad. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press, 2019.

Fatriza, Astri. "Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Air Tiris Kabupaten Kampar," 2022.

Febrianti, Ivadila, and Azmi Mujahidah. "Pengaruh Kompetensi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di SMP

- Negeri 56 Surabaya.” *Pubmedia Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Indonesia* 1, no. 3 (2024): 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/ptk.v1i3.452>.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. 9th ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- Griffin, K.W., and J.A Epstein. “Social Competence and Substance Use among Rural Youth: Mediating Role of Social Benefit Expectancies of Use.” *Journal of Youth and Adolescence* 30, no. 4 (2001).
- Irwansyah, Rudy, Khanti Listya, Amanda Setiorini, Ita Musfirowati Hanika, Muhammad Hasan, Kurniawan Prambudi Utomo, Elvera, and Diana Triwardhani. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.
- Kania, Ikeu. “Analisis Kompetensi Tenaga Kependidikan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 18 Garut.” *Jurnal Papatung* 3, no. 3 (2020): 132–39.
- Kemendikdasmen RI Nomor 21 Tahun 2025 Tentang Standar Tenaga Kependidikan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah, Pub. L. No. 21 (n.d.). <https://jdih.kemendikdasmen.go.id>.
- Krisdiyansah, Yuyu, Asep Mulyana, and Sugiyono. “Degradasi Fungsi-Fungsi Pendidikan Dalam Pewarisan Dan Perubahan Nilai- Nilai Sosial Dan Budaya.” *Jurnal Tanzhimuna* 2, no. 1 (2022): 204–18.
- Kusumasitta. “Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah.” *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jas* 7, no. 1 (2024).
- Lussianda, Efa Okta. “Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru.” *Forum Ekonomi* 21, no. 1 (2019).
- Marnovita. “Hubungan Kualitas Pelayanan Keluhan Dengan Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi* 4, no. 1 (2020): 60–67. <https://doi.org/10.33751/jpsik.v4i1.1801>.
- Meijina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, and Aneke Y. Punuindoong. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih.” *Productivity* 2, no. 6 (2021): 511–17.
- Mulyasa. *Standar Kompetensi Dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

- Nuraeni, Lenny, and Rita Nurunnisa. "Efektifitas Program Pembelajaran Ramah Anak Dalam Meningkatkan Keterampilan Sosial." *Jurnal Tunas Siliwangi* 6, no. 1 (2024): 6–15.
- Nurbaya, Aiman Fikri, Amjad Salong, Muhammad Rifai, Andi Dewi Rieng Tati, Taufik Abdillah Syukur, I.M Fatimah Zahro, Suhartono, and A. Reni Ratna Dewi. *Pengantar Pendidikan*. Padang: CV. Pustaka Inspirasi Minang, 2024.
- Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137–50. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.
- Permatasari, Mita, Besse Herlina, Muh. Asrul, Sumarni, Jusman, Emi, Angga Alhamdani, and Evita Lestari. "Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik Di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone." *Jurnal Tinta* 6, no. 2 (2024): 19–29.
- Putri, Santina Dwi, and Suwatno. "Pengaruh Kompetensi Pedagogik Dan Kompetensi Sosial Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pengantar Administrasi Perkantoran Kelas X Administrasi Perkantoran Di Smk Negeri 1 Subang." *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 2, no. 2 (2022): 8. <https://doi.org/10.17509/jpm.v2i2.8101>.
- Rizal, Nurhuda Achmad, Fitria Nurul, and Ansori Moch Isa. "Kompetensi Sosial (Societal Comptance)." *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen* 1, no. 3 (2023): 10–23.
- Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif*. Cetakan ke. Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.
- Sambodo Rio Sasongko. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–14. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Sari, Cindy Fatika, Ibnu Malik Assajad, and Moch. Isa Ansori. "Kompetensi Individu (Individual Competence)." *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa* 1, no. 4 (2023): 201–14. <https://doi.org/10.54066/jikma.v1i4.490>.
- Sarjono, Haryadi, and Winda Julianita. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2011.
- Semrud, Margaret, and Clikeman. "Sosial and Emotional Competence in Children with ADHD and/or Learning Disabilities." *Journal Fof Psychotherapy in*

Independent Practice 1, no. 4 (2000).
https://doi.org/https://doi.org/10.1300/J288v01n04_02.

Setiawan, Ari. *Statistik Untuk Penelitian*. Banten: Pusat Penerbit STIE Ganesha, 2024.

Sherly, Leni Nurmiyanti, Hery Yanto The, Fifit Firmadani, Safrul, Nuramila, Nur Rahmi Sonia, et al. *Manajemen Pendidikan: Tinjauan Teori Dan Praktis. Widina Bhakti Persada*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020.

Simbolan, Santi. “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tambang.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2025.

Sinollah, and Masruro. “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen).” *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.

Smart, D., and A. Sanson. “Social Competence in Young Adulthood Its Nature and Antecedents.” *Family Matters Journal*, 2003.

Stefhani. “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah Di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2025.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.

Suhartini, Eka. *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press, 2012.

Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakanarupress, 2015.

Suryani, Lilis, and Makiah. “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tabalong.” *Jurnal Siatabalong* 7, no. 1 (2024): 984–99.
<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1039>.

Suyanto. *Menjadi Guru Profesional: Strategi Meningkatkan Kualifikasi Dan Kualitas Guru Di Era Global*. Jakarta: Erlangga, 2013.

Syahrums, and Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka

Media, 2012.

Thalib, Muh. Dahlan. *Membangun Motivasi Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019.

Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.

Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi, 2022.

Wijaya, Candra, Rahmat Hidayat, and Tien Rafida. *Manajemen Sumber Daya Pendidik Dan Tenaga Kependidikan. Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI)*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2019.

Yasir, Muhammad, Suarman, and Gusnardi. "Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Dan Motivasi Dalam Pembelajaran Kelompok (Cooperative Learning) Dan Kaitannya Dengan Hasil Belajar Akuntansi Di SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru." *Pekbis Jurnal* 9, no. 2 (2017): 77–90.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian sebelum Uji Validitas

KUESIONER PENELITIAN

	KEMENTERIAN REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS TARBIYAH Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Nama : Fitriaini
NIM : 2220203886231008
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan Terhadap
Kepuasan Pelayanan Peserta Didik Di UPT SMAN 5 Pinrang

A. Identitas Responden

Mohon dengan hormat kesediaan Saudara/i untuk mengisi data berikut dengan sebenar-benarnya.

Nama :

Kelas :

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.

2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang dirasa sesuai dengan apa yang Anda rasakan atau alami. Pilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang telah disediakan.
3. Keterangan

SS	: Sangat Setuju	(5)
S	: Setuju	(4)
N	: Netral	(3)
TS	: Tidak Setuju	(2)
STS	: Sangat Tidak Setuju	(1)
4. Tidak ada jawaban yang bernilai salah atau benar, pernyataan ini murni merupakan pendapat atau kondisi yang Anda rasakan.
5. Terima kasih atas perhatian dan pengisian angket ini.

C. Pernyataan Penelitian

DAFTAR PERNYATAAN KOESIONER

1. Kompetensi Sosial (X)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Membangun Komunikasi dan Kolaborasi						
1	Tenaga kependidikan memberi respon terhadap pendapat dan masukan yang saya berikan.					
2	Tenaga kependidikan kesulitan memahami pesan tersirat dalam komunikasi verbal dan non verbal.					
3	Tenaga kependidikan memberi informasi yang mudah untuk saya pahami.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
4	Tenaga kependidikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam berkomunikasi.					
5	Tenaga kependidikan berkolaborasi dengan organisasi di sekolah dalam memberikan pelayanan.					
6	Tenaga kependidikan tidak memberikan layanan kepada peserta didik.					
7	Tenaga kependidikan tidak menggunakan alat komunikasi digital dalam pelaksanaan pelayanan.					
8	Secara keseluruhan, tenaga kependidikan memberi dukungan dan tanggung jawab kepada peserta didik.					
Berpartisipasi Aktif						
9	Tenaga kependidikan aktif dalam mengikuti pelatihan dan pendidikan.					
10	Tenaga kependidikan sulit dalam berinteraksi dengan peserta didik.					
11	Tenaga kependidikan sulit dalam berinteraksi dengan peserta didik.					
12	Tenaga kependidikan membangun hubungan yang positif dengan peserta didik.					
13	Tenaga kependidikan melayani peserta didik di					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	luar jam pelayanan sekolah.					
14	Tenaga kependidikan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi di sekolah.					
15	Tenaga kependidikan mengikuti berbagai pelatihan.					
Membangun Lingkungan Kerja						
16	Tenaga kependidikan membangun jaringan sosial dengan rekan kerja.					
17	Tenaga kependidikan memberi motivasi dan dukungan sosial kepada peserta didik.					
18	Tenaga kependidikan kesulitan berpartisipasi dalam kegiatan siswa.					
19	Tenaga kependidikan menunjukkan empati dan dukungan sesama rekan kerja.					
20	Tenaga kependidikan membangun kerja sama sesama tenaga kependidikan.					
21	Tenaga kependidikan memiliki lingkungan kerja yang tidak harmonis di antara mereka.					

2. Kepuasan Pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1	Saya merasakan kecepatan dan ketepatan dalam menerima layanan dari tenaga kependidikan sekolah.					
2	Saya menerima komunikasi secara terbuka untuk membangun kepercayaan kepada tenaga kependidikan.					
3	Saya mendapatkan penanganan terkait perbedaan pendapat dengan bijak.					
4	Saya merasa kesulitan memahami penjelasan informasi yang diberikan tenaga kependidikan.					
5	Saya rasa terdapat kesesuaian keterampilan tenaga kependidikan sekolah dalam menjalankan tugas.					
6	Saya merasa tenaga kependidikan sekolah memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi dalam proses pelayanan.					
7	Saya merasa terhambat dalam menerima kebutuhan layanan.					
8	Saya sepenuhnya menerima perhatian tenaga kependidikan dalam proses pelayanan.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
9	Saya merasa keliru dengan respon yang diberikan tenaga kependidikan terhadap pertanyaan/kebutuhan saya.					
Minat Berkunjung Kembali						
10	Saya merasa nyaman dalam menerima layanan dari tenaga kependidikan sekolah.					
11	Saya kurang mengerti terhadap respon yang diberikan tenaga kependidikan saat berkomunikasi.					
12	Saya merasa tenaga kependidikan bersikap sabar dalam memberikan pelayanan.					
13	Saya keliru dalam interaksi dengan tenaga kependidikan terkait kebutuhan pendidikan.					
14	Saya menerima pelayanan tenaga kependidikan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.					
15	Saya puas dengan pelayanan tenaga kependidikan sekolah.					
16	Secara keseluruhan, saya menerima kebutuhan kependidikan sebagai peserta didik.					
Ketersediaan Untuk Merekomendasikan						
17	Saya menerima bantuan tenaga pendidikan sekolah terhadap kebutuhan saya.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
18	Saya menerima proses pelayanan yang mudah dan efisien.					
19	Saya menerima perlakuan baik oleh tenaga kependidikan dalam menyampaikan kesulitan.					
20	Saya merasa tenaga kependidikan mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan peserta didik.					
21	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan tenaga kependidikan sekolah.					
22	Tenaga kependidikan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
23	Secara keseluruhan, Saya merasa pengalaman interaksi dengan tenaga kependidikan biasa saja.					

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	Total
X1 Pearson Correlation	1	.206	.408*	.327	.341	.293	.015	-.208	-.015	.126	.385*	.499**	.189	.230	-.293	.111	.230	-.034	-.233	.000	.232	.401*
Sig. (2-tailed)		.274	.025	.078	.065	.116	.939	.270	.939	.507	.036	.005	.317	.221	.116	.559	.221	.858	.215	1.000	.217	.036
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2 Pearson Correlation	.206	1	.262	.327	.199	.098	.161	.238	.279	.126	.175	.159	.189	.395*	.293	.111	.230	.477**	.155	.000	.054	.445**
Sig. (2-tailed)	.274		.161	.078	.292	.608	.394	.206	.136	.507	.366	.414	.317	.031	.116	.559	.221	.008	.412	1.000	.778	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3 Pearson Correlation	.408*	.262	1	.326	.009	.120	.261	.082	.099	.231	.288	.484**	-.011	.161	.120	.175	.161	.073	.174	.047	-.142	.385*

Sig. (2-tailed)	.025	.161		.078	.964	.529	.164	.667	.603	.218	.122	.007	.956	.395	.529	.355	.395	.701	.357	.804	.453	.025
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4 Pearson Correlation	.327	.327	.326	1	-.021	.247	.260	.129	.005	-.137	.479**	.627**	.118	.154	.035	.189	.333	.197	.131	.111	.239	.433**
Sig. (2-tailed)	.078	.078	.078		.914	.189	.166	.498	.978	.472	.007	.000	.535	.415	.853	.317	.072	.297	.490	.558	.204	.005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5 Pearson Correlation	.341	.199	.009	.021	1	.291	.114	.027	.201	.113	.396*	.133	.174	.128	.291	.369	.275	.142	.340	.092	.277	.397*
Sig. (2-tailed)	.065	.292	.964	.914		.119	.549	.889	.286	.553	.030	.482	.357	.502	.119	.045	.142	.453	.066	.629	.138	.012
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6 Pearson Correlation	.293	.098	.120	.247	.291	1	.150	.365*	.030	.155	.175	.247	.035	.135	.040	.098	.135	.140	.212	.316	.403*	.413**
Sig. (2-tailed)	.116	.608	.529	.189	.119		.428	.047	.875	.414	.354	.189	.853	.477	.834	.608	.477	.462	.260	.089	.027	.010
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X7 Pearson Correlation	.015	.161	.261	.260	-.114	.150	.1	.302	.267	.233	.185	.101	.058	.172	-.030	-.015	.172	.305	.128	.333	-.204	.407**
Sig. (2-tailed)	.939	.394	.164	.166	.549	.428		.105	.154	.215	.329	.596	.760	.362	.875	.939	.362	.102	.501	.072	.280	.025
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8 Pearson Correlation	-.208	.238	.082	.129	-.027	.365*	.302	.1	.247	.236	-.080	-.032	.193	.277	.365*	.356	.123	.255	.533**	.144	.268	.461**
Sig. (2-tailed)	.270	.206	.667	.498	.889	.047	.105		.188	.210	.674	.866	.307	.138	.047	.053	.517	.174	.002	.447	.153	.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9 Pearson Correlation	-.015	.279	.099	.005	.201	-.030	.267	.247	.1	.233	.343	.164	.313	.081	.331	.015	-.071	-.042	.152	.190	.094	.443*
Sig. (2-tailed)	.939	.136	.603	.978	.286	.875	.154	.188		.215	.064	.385	.092	.670	.074	.939	.709	.825	.424	.314	.622	.023
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10 Pearson Correlation	.126	.126	.231	.137	.113	.155	.233	.236	.233	.1	.170	.137	.273	.522**	.000	.126	.000	.271	.000	.000	.284	.453*

	Sig. (2-tailed)	.507	.507	.218	.472	.553	.414	.215	.210	.215		.370	.472	.144	.003	1.000	.507	1.000	.148	1.000	1.000	.129	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.385	.171	.288	.479**	.396*	.175	.185	-.080	.343	.170	.479**	.216	.237	.175	.257	.237	-.123	.093	.139	.273	.517**	
	Sig. (2-tailed)	.036	.366	.122	.007	.030	.354	.329	.674	.064	.370	.007	.251	.208	.354	.171	.208	.519	.625	.465	.144	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1	Pearson Correlation	.499**	.155**	.4847**	.623	.137	.247	.101	-.032	.164	.137	.479**	.304	.154	.035	.189	.333	.012	-.150	.056	.239	.471**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.414	.007	.002	.489	.186	.596	.866	.385	.472	.007	.102	.415	.853	.317	.072	.949	.430	.770	.204	.005	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1	Pearson Correlation	.189	.189	-.011	.118	.174	-.035	.058	.193	.313	.273	.216	.304	.1	.380*	.176	.327	.202	.012	.009	.056	.342	.391*
	Sig. (2-tailed)	.317	.317	.956	.535	.357	.853	.760	.307	.092	.144	.251	.102		.038	.352	.078	.284	.949	.961	.770	.064	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

X1 Pearson 4 Correlation	.230	.395	.161	.154	.128	.135	.172	.277	.081	.522	.237	.154	.380	1	.337	.099	.318	.365	.125	.053	.136	.496
Sig. (2-tailed)	.221	.031	.395	.415	.502	.477	.362	.138	.670	.003	.208	.415	.038		.069	.604	.087	.047	.510	.780	.474	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1 Pearson 5 Correlation	.293	.293	.120	.035	.291	.040	.030	.365	.331	.000	.175	.035	.176	.337	1	.293	.337	.140	.372	.126	.037	.119
Sig. (2-tailed)	.116	.116	.529	.853	.119	.834	.875	.047	.074	1.000	.354	.853	.352	.069		.116	.069	.462	.043	.505	.848	.138
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1 Pearson 6 Correlation	.111	.111	.175	.189	.369	.098	.015	.356	.015	.126	.257	.189	.327	.099	.293	1	.428	.034	.363	.000	.304	.412
Sig. (2-tailed)	.559	.559	.355	.317	.045	.608	.939	.053	.939	.507	.171	.317	.078	.604	.116		.018	.858	.049	1.000	.103	.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1 Pearson 7 Correlation	.230	.230	.161	.333	.275	.135	.172	.123	.071	.000	.237	.333	.202	.318	.337	.428	1	.188	.528	.053	.136	.469

	Sig. (2-tailed)	.221	.221	.395	.072	.142	.477	.362	.517	.709	1.000	.208	.072	.284	.087	.069	.018		.319	.003	.780	.474	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	-.034**	.477	.073	.197	-.142	.140	.305	.255	-.042	.271	.123	.012	.012	.365*	.140	.034	.188	.1	.074	.276	.026	.374*
	Sig. (2-tailed)	.858	.008	.701	.297	.453	.462	.102	.174	.825	.148	.519	.949	.949	.047	.462	.858	.319		.697	.140	.893	.046
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	-.233	.155	-.174	.131	.340	.212	.128	.533**	.152	.000	.093	-.150	.009	.125	.372*	.363*	.528**	.074	.1	.042	.126	.379*
	Sig. (2-tailed)	.215	.412	.357	.490	.066	.260	.501	.002	.424	1.000	.625	.430	.961	.510	.043	.049	.003	.697		.826	.506	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	1.000	1.000	-.047	.111	.092	.316	.333	.144	.190	.000	.139	-.056	.056	-.053	.126	.000	-.053	.276	.042	.1	.058	.438*
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	.804	.558	.629	.089	.072	.447	.314	1.000	.465	.770	.770	.780	.505	1.000	.780	.140	.826		.761	.038
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelayanan Peserta Didik)

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Total
Y1 Pearson Correlation	1	.328	.697**	-.063	-.057	.122	-.031	.253	.034	.082	.253	.265	.397*	.297	.099	.095	.297	.089	-.063	.253	.229	.215	.112	.480**
Sig. (2-tailed)		.077	.000	.740	.767	.520	.873	.177	.857	.666	.178	.157	.030	.111	.602	.618	.111	.640	.740	.178	.224	.254	.555	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2 Pearson Correlation	.328	1	.128	.216	-.070	.341	.199	.167	.203	-.068	.009	.174	.133	.230	.174	.314	.368*	-.165	.167	.226	.106	.156	.226	.405**
Sig. (2-tailed)	.077		.502	.252	.713	.065	.292	.378	.283	.722	.964	.357	.482	.221	.357	.091	.045	.383	.378	.229	.576	.412	.229	.007
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3 Pearson Correlation	.697**	.128	1	-.261	-.081	.066	.066	.364*	.049	.069	.161	.380*	.154	.267	.024	.023	.267	.128	-.148	.111	.277	.309	.111	.414*

Sig. (2-tailed)	.000	.502		.163	.670	.730	.730	.048	.795	.718	.395	.038	.415	.155	.901	.905	.155	.502	.436	.560	.138	.097	.560	.015
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y4 Pearson Correlation	-.063	.216	-.261	.1	.132	.263	.263	.091	.198	.422*	.040	.095	.083	.267	.451*	.261	.107	-.287	.091	-.010	.185	.077	-.010	.392
Sig. (2-tailed)	.740	.252	.163		.487	.160	.160	.633	.295	.020	.833	.617	.662	.155	.012	.163	.575	.124	.633	.958	.329	.685	.958	.043
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y5 Pearson Correlation	-.057	.070	-.081	.132	.1	.308	.132	.233	.259	.114	.575**	.005	.154	-.190	.005	.233	.095	.100	.385	.126	.165	-.333	.261	.399
Sig. (2-tailed)	.767	.713	.670	.487		.097	.486	.215	.167	.549	.001	.978	.417	.314	.978	.215	.617	.600	.035	.508	.384	.072	.164	.026
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y6 Pearson Correlation	.122	.341	.066	.263	.308	.1	-.111	.099	.125	.369*	.408*	.017	.189	.000	.017	.099	.154	-.292	.263	.262	.089	-.087	.262	.383
Sig. (2-tailed)	.520	.065	.730	.160	.097		.559	.604	.510	.045	.025	.928	.317	1.000	.928	.604	.416	.117	.160	.161	.640	.648	.161	.036
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Y7 Pearson Correlation	-.031	.19	.066	.26	-.132	-.111	.1	.09	.12	-.19	-.175	.18	.15	.309	-.15	.26	-.154	.015	.099	.117	-.20	.161	-.029	.120
Sig. (2- tailed)	.873	.29	.730	.16	.486	.559		.60	.51	.29	.355	.31	.41	.097	.41	.16	.416	.936	.604	.539	.27	.394	.878	.320
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8 Pearson Correlation	.253	.16	.364	.09	.233	.099	.09	.1	.13	.07	.141	.15	.02	.053	.20	.14	.373	.351	.148	-.111	.18	.077	.191	.392
Sig. (2- tailed)	.177	.37	.048	.63	.215	.604	.60		.47	.68	.457	.41	.90	.780	.28	.43	.042	.057	.436	.560	.32	.685	.311	.020
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9 Pearson Correlation	.034	.20	.049	.19	.259	.125	.12	.13	.1	.01	.307	.04	-.04	-.058	.23	.13	.290	.329	.321	.088	.23	.098	.088	.424
Sig. (2- tailed)	.857	.28	.795	.29	.167	.510	.51	.47		.95	.099	.81	.81	.761	.20	.47	.121	.076	.084	.645	.21	.607	.645	.017
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10 Pearson Correlation	-.082	-.06	.069	.42	.114	.369	-.19	.07	.01		-.096	-.22	.07	.230	.23	.22	.230	-.248	.079	.122	.15	.067	.252	.378
	.8			*	*		.9	.9	.1	.1		.6	.2		.6	.6				.9			*	

Sig. (2-tailed)	.666	.722	.718	.020	.549	.045	.292	.680	.955		.615	.230	.706	.221	.209	.230	.221	.186	.680	.521	.400	.726	.179	.033
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson Correlation	.2539	.00	.1610	.040	.575**	.408*	-.175	.141	.307	-.096	1	-.011	.169	-.189	-.011	.141	.236	.085	.292	.152	.082	-.137	.152	.409**
Sig. (2-tailed)	.1784	.964	.3953	.833	.001	.025	.355	.457	.099	.615		.956	.373	.317	.956	.457	.209	.656	.117	.423	.667	.471	.423	.041
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson Correlation	.2654	.174*	.380*	.095	.005	.017	-.189	.154	.045	-.226	1	-.011	.118	.390*	.255	-.024	-.111	.117	-.024	.042	.193*	.417*	.200	.380
Sig. (2-tailed)	.1577	.357	.0387	.617	.978	.928	.317	.415	.813	.230		.956	.535	.033	.174	.901	.558	.539	.901	.825	.307	.022	.289	.088
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson Correlation	.397*	.133	.154	.083	.154	-.189	.155	.024	-.045	.072	1	.169	.118	.279	.118	.202	.279	.050	.024	.116	.032	.256	.116	.394*
Sig. (2-tailed)	.0302	.482	.415	.662	.417	.317	.414	.901	.813	.706		.373	.535	.136	.535	.284	.136	.793	.901	.542	.866	.173	.542	.038
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y1 Pearson 4 Correlation	.2970	.230	.2677	.267	-.190	.0009	.303	.058	-.050	.230	-.1890	.390*	.279	1	.390*	.213	.100	-.150	.213	.0474	.144	.603**	.189*	.395
Sig. (2-tailed)	.111	.221	.155	.155	.3140	1.000	.097	.780	.761	.221	.3173	.033	.136		.033	.258	.599	.430	.258	.8047	.447	.000	.317	.006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson 5 Correlation	.099	.174	.024	.451*	.005	.017	.155	.202	.239	.236	-.011	.255	.118	.390*	1	.154	.223	-.050	.154	.0424	.354	.282	.200*	.371
Sig. (2-tailed)	.602	.357	.901	.012	.978	.928	.414	.284	.204	.209	.956	.174	.535	.033		.415	.236	.793	.415	.8255	.055	.130	.289	.022
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson 6 Correlation	.095	.314	.023	.261	.233	.099	.263	.148	.136	.226	.141	.024	.202	.213	.154	1	.213	-.128	.318	.3423	.123	.077	.191*	.438
Sig. (2-tailed)	.618	.091	.905	.163	.215	.604	.160	.436	.474	.230	.457	.901	.284	.258	.415		.258	.502	.087	.0647	.517	.685	.311	.011
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson 7 Correlation	.297	.368*	.2677	.107	.095	.154	.154	.373*	.290	.230	.236	.111	.279	.100	.223	.213	1	.000*	.373	.3319	.289	.362*	.189**	.507

	Sig. (2-tailed)	.111	.045	.155	.575	.617	.416	.416	.042	.121	.221	.209	.558	.136	.599	.236	.258		1.000	.042	.074	.122	.049	.317	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson	Correlation	.089	.165	.128	.287	.100	-.292	.015	.351	.329	.248	.085	.117	.050	-.150	.050	.128	.000	1	.032	-.198	.317	.132	.226	.360
	Sig. (2-tailed)	.640	.383	.502	.124	.600	.117	.936	.057	.076	.186	.656	.539	.793	.430	.793	.502	1.000		.867	.294	.088	.485	.229	.428
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1 Pearson	Correlation	-.063	.167	-.148	.091	.385	.263	.099	.148	.321	.079	.292	.024	.024	.213	.154	.318	.373	.032	1	.494	.031	.206	.494	.438
	Sig. (2-tailed)	.740	.378	.436	.633	.035	.160	.604	.436	.084	.680	.117	.901	.901	.258	.415	.087	.042	.867		.006	.872	.275	.006	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2 Pearson	Correlation	.253	.226	.111	.010	.126	.262	.117	.111	.088	.122	.152	.042	.116	.047	.042	.342	.331	-.198	.494	1	-.055	.205	.196	.425
	Sig. (2-tailed)	.178	.229	.560	.958	.508	.161	.539	.560	.645	.521	.423	.825	.542	.804	.825	.064	.074	.294	.006		.775	.277	.298	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y2 Pearson 1 Correlation	.2296	.106	.2775	.185	.165	.0898	.205	.184	.239	.159	.0823	.192	.03	.1444	.354	.123	.289	.317	.031	.0551	.070	.082*	.461
Sig. (2-tailed)	.2246	.576	.1389	.329	.384	.640	.270	.329	.213	.400	.6677	.306	.866	.4475	.057	.517	.122	.088	.872	.775	.714	.667	.030
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2 Pearson 2 Correlation	.2156	.156	.3097	.07	-.333	-.0871	.167	.078	.097	.067	-.1377*	.416	.25	.603**	.282	.077	.362*	.132	.206	.2050	.071	.205*	.376
Sig. (2-tailed)	.2542	.412	.0975	.685	.072	.6484	.395	.687	.607	.726	.4712	.023	.17	.000	.130	.685	.049	.485	.275	.2774	.714	.277	.007
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2 Pearson 3 Correlation	.1126	.226	.1110	.01	.261	.2629	.021	.198	.082	.252	.1520	.206	.11	.189	.200	.191	.189	.226**	.494	.1962	.082	.2051	.490*
Sig. (2-tailed)	.5559	.229	.5608	.958	.164	.1618	.871	.315	.649	.179	.4239	.282	.54	.3179	.289	.311	.317	.229	.006	.2987	.667	.277	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tot Pearson al Correlation	.480*	.405*	.414*	.392*	.399*	.3835	.112*	.392*	.424*	.378*	.4090	.384	.39	.395*	.371*	.438*	.507**	.360*	.438*	.4251*	.461*	.376*	.490**

Sig. (2-tailed)	.003	.007	.015	.043	.026	.036	.067	.020	.017	.083	.041	.138	.028	.006	.022	.011	.001	.428	.003	.021	.030	.007	.003	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Lampiran 4. Instrumen Penelitian Setelah Uji Validitas

	KEMENTERIAN REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS TARBIYAH Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Nama : Fitriaini
NIM : 2220203886231008
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan
Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Didik Di UPT
SMAN 5 Pinrang

A. Identitas Responden

Mohon dengan hormat kesediaan Saudara/i untuk mengisi data berikut dengan sebenar-benarnya.

Nama :

Kelas :

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.

2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang dirasa sesuai dengan apa yang Anda rasakan atau alami. Pilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang telah disediakan.
3. Keterangan

SS	: Sangat Setuju	(5)
S	: Setuju	(4)
N	: Netral	(3)
TS	: Tidak Setuju	(2)
STS	: Sangat Tidak Setuju	(1)
4. Tidak ada jawaban yang bernilai salah atau benar, pernyataan ini murni merupakan pendapat atau kondisi yang Anda rasakan.
5. Terima kasih atas perhatian dan pengisian angket ini.

C. Pernyataan Penelitian

DAFTAR PERNYATAAN KOESIONER

1. Kompetensi Sosial (X)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Membangun Komunikasi dan Kolaborasi						
1	Tenaga kependidikan memberi respon terhadap pendapat dan masukan yang saya berikan.					
2	Tenaga kependidikan kesulitan memahami pesan tersirat dalam komunikasi verbal dan non verbal.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
3	Tenaga kependidikan memberi informasi yang mudah untuk saya pahami.					
4	Tenaga kependidikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam berkomunikasi.					
5	Tenaga kependidikan berkolaborasi dengan organisasi di sekolah dalam memberikan pelayanan.					
6	Tenaga kependidikan tidak memberikan layanan kepada peserta didik.					
7	Tenaga kependidikan tidak menggunakan alat komunikasi digital dalam pelaksanaan pelayanan.					
8	Secara keseluruhan, tenaga kependidikan memberi dukungan dan tanggung jawab kepada peserta didik.					
Berpartisipasi Aktif						
9	Tenaga kependidikan aktif dalam mengikuti pelatihan dan pendidikan.					
10	Tenaga kependidikan sulit dalam berinteraksi dengan peserta didik.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
11	Tenaga kependidikan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya.					
12	Tenaga kependidikan membangun hubungan yang positif dengan peserta didik.					
13	Tenaga kependidikan melayani peserta didik di luar jam pelayanan sekolah.					
14	Tenaga kependidikan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi di sekolah.					
Membangun Lingkungan Kerja						
15	Tenaga kependidikan membangun jaringan sosial dengan rekan kerja.					
16	Tenaga kependidikan memberi motivasi dan dukungan sosial kepada peserta didik.					
17	Tenaga kependidikan kesulitan berpartisipasi dalam kegiatan siswa.					
18	Tenaga kependidikan menunjukkan empati dan dukungan sesama rekan kerja.					
19	Tenaga kependidikan membangun kerja sama sesama tenaga kependidikan.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
20	Tenaga kependidikan memiliki lingkungan kerja yang tidak harmonis di antara mereka.					

2. Kepuasan Pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1	Saya merasakan kecepatan dan ketepatan dalam menerima layanan dari tenaga kependidikan sekolah.					
2	Saya menerima komunikasi secara terbuka untuk membangun kepercayaan kepada tenaga kependidikan.					
3	Saya mendapatkan penanganan terkait perbedaan pendapat dengan bijak.					
4	Saya merasa kesulitan memahami penjelasan informasi yang diberikan tenaga kependidikan.					
5	Saya rasa terdapat kesesuaian keterampilan tenaga kependidikan sekolah dalam menjalankan					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	tugas.					
6	Saya merasa tenaga kependidikan sekolah memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi dalam proses pelayanan.					
7	Saya sepenuhnya menerima perhatian tenaga kependidikan dalam proses pelayanan.					
8	Saya merasa keliru dengan respon yang diberikan tenaga kependidikan terhadap pertanyaan/kebutuhan saya.					
Minat Berkunjung Kembali						
9	Saya merasa nyaman dalam menerima layanan dari tenaga kependidikan sekolah.					
10	Saya kurang mengerti terhadap respon yang diberikan tenaga kependidikan saat berkomunikasi.					
11	Saya keliru dalam interaksi dengan tenaga kependidikan terkait kebutuhan pendidikan.					
12	Saya menerima pelayanan tenaga kependidikan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.					
13	Saya puas dengan pelayanan tenaga kependidikan					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	sekolah.					
14	Secara keseluruhan, saya menerima kebutuhan kependidikan sebagai peserta didik.					
Ketersediaan Untuk Merekomendasikan						
15	Saya menerima bantuan tenaga pendidikan sekolah terhadap kebutuhan saya.					
16	Saya menerima perlakuan baik oleh tenaga kependidikan dalam menyampaikan kesulitan.					
17	Saya merasa tenaga kependidikan mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan peserta didik.					
18	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan tenaga kependidikan sekolah.					
19	Saya rasa tenaga kependidikan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
20	Secara keseluruhan, Saya merasa pengalaman interaksi dengan tenaga kependidikan biasa saja.					

Lampiran 5. Tabulasi Hasil Penelitian Variabel X (Kompetensi Sosial Tenaga Kependidikan)

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1 1	x2 2	x3 3	x4 4	x5 5	x6 6	x7 7	x8 8	x9 9	x10 0	x11 1	x12 2	x13 3	x14 4	x16 6	x17 7	x18 8	x19 9	x20 0	x21 1	
1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	73
2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	64
3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	5	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	69
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	68
5	4	4	4	2	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	69
6	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	66
7	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	71
8	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	65
9	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	74
10	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	65
11	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	67
12	5	2	5	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	71
13	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	69
14	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	62
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	64
16	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	67
17	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	82
18	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	66
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	64
20	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	72
21	5	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	77

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1 1	x2 2	x3 3	x4 4	x5 5	x6 6	x7 7	x8 8	x9 9	x10 0	x11 1	x12 2	x13 3	x14 4	x15 5	x16 6	x17 7	x18 8	x19 9	x20 0	
22	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	64
23	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	70
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	64
25	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	65
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	62
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	73
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	62
29	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	71
30	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	72
31	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	83
32	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	67
33	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	65
34	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67
35	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
36	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	77
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	75
38	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	65
39	4	2	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	5	2	71
40	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	61
41	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	63
42	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	75
43	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	69
44	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	3	2	5	69

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1 1	x2 2	x3 3	x4 4	x5 5	x6 6	x7 7	x8 8	x9 9	x10 0	x11 1	x12 2	x13 3	x14 4	x15 5	x16 6	x17 7	x18 8	x19 9	x20 0	
45	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	75
46	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	72
47	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	70
49	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	72
50	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	63
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	68
52	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	74
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	62
54	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	74
55	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	67
56	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	70
57	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	71
58	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	81
59	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	68
60	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	75
61	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	73
62	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	75
63	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	66
64	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	67
65	4	2	4	3	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	66
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	76
67	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	73

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1 1	x1 2	x1 3	x1 4	x1 5	x1 6	x1 7	x1 8	x1 9	x1 0	x1 1	x1 2	x1 3	x1 4	x1 6	x1 7	x1 8	x1 9	x2 0	x2 1	
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	80
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
70	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	66
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	63
72	4	2	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	67
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	75
74	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	78
75	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	2	75
76	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	69
77	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	66
78	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	66
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
80	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	71
81	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	77
82	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82
83	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	77
84	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	67
85	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	71
86	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	76
87	4	4	4	3	3	4	5	2	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
88	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	67
89	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	68
90	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	74

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	
91	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	70
92	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	74
93	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	74
94	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	73
95	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	2	75
96	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	79
97	3	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	75
98	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
99	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	80
100	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	75
101	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	76
102	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	74
103	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
104	4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	73
105	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	5	5	3	71
106	3	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	76
107	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	80
109	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	77
110	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	69
111	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	73
112	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
113	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	3	79

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1 1	x1 2	x1 3	x1 4	x1 5	x1 6	x1 7	x1 8	x1 9	x1 0	x1 1	x1 2	x1 3	x1 4	x1 6	x1 7	x1 8	x1 9	x2 0	x2 1	
114	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	70
115	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	71
116	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	80
117	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79
118	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	74
119	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	3	79
120	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	80
121	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
122	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	78
123	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	81
124	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	64
125	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
126	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	81
127	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81
128	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	79
129	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78
130	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	72
131	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	79
132	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	75
133	5	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	76
134	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
135	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	80
136	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	78

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	
137	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	78
138	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	82
139	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	83
140	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	77
141	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
143	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	78
144	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	65
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	77
146	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	72
147	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
148	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	80
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	78
150	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
151	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	81
152	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	64
153	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
154	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	77
155	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
156	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	3	78
157	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	75
158	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	74
159	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	72

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1 1	x2 2	x3 3	x4 4	x5 5	x6 6	x7 7	x8 8	x9 9	x10 0	x11 1	x12 2	x13 3	x14 4	x15 5	x16 6	x17 7	x18 8	x19 9	x20 0	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	77
161	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
162	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	82
163	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	76
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	78
165	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	75
166	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	83
167	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
168	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
169	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
171	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	78
172	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	77
173	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	76
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	78
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	74
177	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	68
178	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	76
179	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	78
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
182	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	73

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	
183	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	76
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	61
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	72
187	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
188	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	65
189	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	68
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
191	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
192	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	72
193	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	68
194	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	79
195	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	62
196	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	78
197	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	82
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	65
199	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	80
200	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
201	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	75
202	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	61
204	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	81
205	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	62

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	
206	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	73
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	78
208	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	79
209	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	65
210	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	76
211	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	63
212	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	78
213	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	68
214	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	61
215	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79
216	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	66
217	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	75
218	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	74
219	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	71
220	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	75
221	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	64
222	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	68
223	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	70
224	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	66
225	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	75
226	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	75
227	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	70
228	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	72

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	
229	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	73
230	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	72
231	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	70
232	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	76
233	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	69
234	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	75
235	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	72
236	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	74
237	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	75
238	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	75
239	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	78
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	75
241	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	3	74
242	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	73
243	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	72
244	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	70
245	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	69
246	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	74
247	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	69
248	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	77
249	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	2	70
250	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	68
251	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	74

Responden	VARIABEL KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN (X)																				TOTAL
	x1 1	x1 2	x1 3	x1 4	x1 5	x1 6	x1 7	x1 8	x1 9	x1 0	x1 1	x1 2	x1 3	x1 4	x1 6	x1 7	x1 8	x1 9	x2 0	x2 1	
252	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	67
253	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	71
254	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	63
255	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
256	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	76
257	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	72
258	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	68



Lampiran 6. Tabulasi Hasil Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelayanan Peserta Didik)

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTA L
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
1	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	77
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	62
3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	69
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	62
5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	74
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	62
7	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	69
8	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	61
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	74
10	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	64
11	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	66
12	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	5	4	4	4	4	2	4	4	2	69
13	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	72
14	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	64
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	65
16	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	66
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	64
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	67
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	76
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	78

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTA L
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
22	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	62
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	71
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	64
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	60
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
28	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	69
29	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	73
30	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
31	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	84
32	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	66
33	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	68
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	62
35	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	71
36	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	75
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	74
38	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	64
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	75
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	62
41	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	63
42	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	84
43	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	72
44	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	67

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL L
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
46	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	69
47	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
48	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	72
49	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	69
50	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	62
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	75
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
54	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	73
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	76
56	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	64
57	4	3	4	2	4	4	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4	3	69
58	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	84
59	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	65
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	72
61	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	74
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
63	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	69
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	62
65	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	70
66	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	74
67	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	72

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
68	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	86
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	60
70	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	71
71	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	62
72	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	70
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
74	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	80
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	80
76	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	67
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	62
78	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	69
79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	81
80	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	77
81	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	79
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84
83	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	84
84	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	64
85	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	78
86	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	76
87	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
88	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	68
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	80
90	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	72

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
91	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	70
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	77
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	77
95	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	77
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
97	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	73
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	75
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	71
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
103	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	81
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	75
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	77
106	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	78
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	77
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	79
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
112	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	79
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
115	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
117	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	76
119	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79
120	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
121	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	77
122	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	80
123	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84
124	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	78
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
126	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	79
127	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	79
128	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	80
129	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
130	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	80
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	77
132	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	74
133	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	78
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
140	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
143	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	77
144	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	77
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	77
147	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	77
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
151	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	76
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	75
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
160	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	77
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	77
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	78
171	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	73
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	77
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	77
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	78
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	76
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	78
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	77
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	78
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	77
192	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	78
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	78
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	77
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	76
198	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	79
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	78
201	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	75
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	77
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
204	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	76
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	77
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	76
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	77
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
211	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	76
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
213	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	71
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	77
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	77
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	77
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
219	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	68
220	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	78
221	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	75
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	77
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	76
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	74
227	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	66
228	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	71

RESPONDE N	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	y 1	y 2	y 3	y 4	y 5	y 6	y 8	y 9	y1 0	y1 1	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 9	y2 0	y2 1	y2 2	y2 3	
229	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	72
230	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	67
231	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	66
232	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	71
233	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	72
234	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	70
235	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	70
236	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	70
237	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	73
238	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	76
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	76
240	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	70
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	76
242	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	72
243	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	71
244	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	71
245	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	69
246	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	74
247	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	68
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	78
249	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	75
250	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	69
251	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	72

RESPONDEN	VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK (Y)																				TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y8	Y9	Y10	Y11	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	
252	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	68
253	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	68
254	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	69
255	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	2	69
256	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	74
257	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	70
258	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	70



Lampiran 7. Jawaban Responden Variabel X

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
1	Tenaga kependidikan memberi respon terhadap pendapat dan masukan yang saya berikan.	24	168	65	1	0	258
2	Tenaga kependidikan kesulitan memahami pesan tersirat dalam komunikasi verbal dan non verbal.	0	31	85	137	4	258
3	Tenaga kependidikan memberi informasi yang mudah untuk saya pahami.	4	177	77	0	0	258
4	Tenaga kependidikan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam berkomunikasi.	13	175	66	4	0	258
5	Tenaga kependidikan berkolaborasi dengan organisasi di sekolah dalam memberikan pelayanan.	2	171	82	3	0	258
6	Tenaga kependidikan tidak memberikan layanan kepada peserta didik.	0	16	75	159	10	258
7	Tenaga kependidikan tidak menggunakan alat komunikasi digital dalam pelaksanaan	0	10	79	98	71	258

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
	pelayanan.						
8	Secara keseluruhan, tenaga kependidikan memberi dukungan dan tanggung jawab kepada peserta didik.	0	183	73	2	0	258
9	Tenaga kependidikan aktif dalam mengikuti pelatihan dan pendidikan.	0	161	95	2	0	258
10	Tenaga kependidikan sulit dalam berinteraksi dengan peserta didik.	0	31	68	143	16	258
11	Tenaga kependidikan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya.	3	200	52	3	0	258
12	Tenaga kependidikan membangun hubungan yang positif dengan peserta didik.	6	170	81	1	0	258
13	Tenaga kependidikan melayani peserta didik di luar jam pelayanan sekolah.	0	40	82	99	37	258
14	Tenaga kependidikan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi di sekolah.	5	188	59	6	0	258
15	Tenaga kependidikan	0	154	104	0	0	258

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
	membangun jaringan sosial dengan rekan kerja.						
16	Tenaga kependidikan memberi motivasi dan dukungan sosial kepada peserta didik.	3	192	60	3	0	258
17	Tenaga kependidikan kesulitan berpartisipasi dalam kegiatan siswa.	0	44	78	124	11	258
18	Tenaga kependidikan menunjukkan empati dan dukungan sesama rekan kerja.	8	174	75	1	0	258
19	Tenaga kependidikan membangun kerja sama sesama tenaga kependidikan.	16	149	86	7	0	258
20	Tenaga kependidikan memiliki lingkungan kerja yang tidak harmonis di antara mereka.	0	36	98	107	17	258

Lampiran 8. Jawaban Responden Variabel Y

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
1	Saya merasakan kecepatan dan ketepatan dalam menerima layanan dari tenaga kependidikan sekolah.	0	195	63	0	0	258
2	Saya menerima komunikasi secara terbuka untuk membangun kepercayaan kepada tenaga kependidikan.	0	200	56	2	0	258
3	Saya mendapatkan penanganan terkait perbedaan pendapat dengan bijak.	0	201	55	2	0	258
4	Saya merasa kesulitan memahami penjelasan informasi yang diberikan tenaga kependidikan.	0	24	49	168	17	258
5	Saya rasa terdapat kesesuaian keterampilan tenaga kependidikan sekolah dalam menjalankan tugas.	0	210	43	5	0	258
6	Saya merasa tenaga kependidikan sekolah memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi dalam proses pelayanan.	0	230	26	2	0	258

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
7	Saya sepenuhnya menerima perhatian tenaga kependidikan dalam proses pelayanan.	0	219	39	0	0	258
8	Saya merasa keliru dengan respon yang diberikan tenaga kependidikan terhadap pertanyaan/kebutuhan saya.	0	17	52	174	15	258
9	Saya merasa nyaman dalam menerima layanan dari tenaga kependidikan sekolah.	0	207	51	0	0	258
10	Saya kurang mengerti terhadap respon yang diberikan tenaga kependidikan saat berkomunikasi.	0	24	49	175	10	258
11	Saya keliru dalam interaksi dengan tenaga kependidikan terkait kebutuhan pendidikan.	0	22	45	182	9	258
12	Saya menerima pelayanan tenaga kependidikan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.	0	16	39	184	19	258
13	Saya puas dengan pelayanan tenaga kependidikan sekolah.	0	199	56	3	0	258
14	Secara keseluruhan, saya menerima kebutuhan kependidikan sebagai peserta didik.	0	224	34	0	0	258

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SS	S	N	TS	STS	
15	Saya menerima bantuan tenaga pendidikan sekolah terhadap kebutuhan saya.	0	214	44	0	0	258
16	Saya menerima perlakuan baik oleh tenaga kependidikan dalam menyampaikan kesulitan.	0	211	43	4	0	258
17	Saya merasa tenaga kependidikan mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan peserta didik.	0	31	97	122	8	258
18	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan tenaga kependidikan sekolah.	0	205	49	4	0	258
19	Saya rasa tenaga kependidikan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	0	211	44	3	0	258
20	Secara keseluruhan, Saya merasa pengalaman interaksi dengan tenaga kependidikan biasa saja.	0	77	96	78	7	258

Lampiran 9. Surat Ketetapan Pembimbing



DEKAN FAKULTAS TARBIYAH
NOMOR : B-3294/In.39/FTAR.01/PP.00.9/10/2025
TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS TARBIYAH IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2025
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk disertai tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP-DIPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 29 November 2024 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2025
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 74 TAHUN 2025 Tahun 2025, tanggal 21 Januari 2025 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Tarbiyah;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2025
 - Menunjuk saudara: **DR. ABDULLAH THAHIR, M.SI**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : FITRIAINI
NIM : 2220203886231008
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK DI UPT SMA NEGERI 5 PINRANG
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 08 Oktober 2025
Dekan,



Dr. Zulfah, S.Pd., M.Pd.
NIP 198304202008012010

Lampiran 10. Surat Permohonan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS TARBIYAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-676/In.39/FTAR.01/PP.00.9/03/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

10 Maret 2026

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : FITRIANI
Tempat/Tgl. Lahir : KAB. PINRANG, 29 Maret 2004
NIM : 2220203886231008
Fakultas / Program Studi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : TEPPU KAMP. KALUPPINI KAB. PINRANG PROV. SULAWESI SELATAN

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK DI UPT SMAN 5 PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 10 Maret 2026 sampai dengan tanggal 10 April 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Zulfah, S.Pd., M.Pd.
NIP 198304202008012010

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

Lampiran 11. Rekomendasi Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
Nomor : 503/0126/PENELITIAN/DPMPPTSP/03/2026

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 31-03-2026 atas nama FITRIAINI, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :

1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0139/R/T Teknis/DPMPPTSP/03/2026, Tanggal : 31-03-2026
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0126/BAP/PENELITIAN/DPMPPTSP/03/2026, Tanggal : 31-03-2026

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG, PAREPARE
3. Nama Peneliti : FITRIAINI
4. Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK DI UPT SMAN 5 PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian : TENAGA KEPENDIDIKAN DAN PESERTA DIDIK
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Patamparua

KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 01-10-2026.

KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 31 Maret 2026



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP.,M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-





Balai Sertifikasi Elektronik



URS

ZONA HIJAU



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRF

DPMPPTSP

Lampiran 12. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENDIDIKAN
UPT SMAN 5 PINRANG

Jalan Poros Malimpung Urung Desa Sipatua Kec. Patampanua Kab Pinrang 91252
Email : sman5pinrang@gmail.com Website : sman5pinrang.sch.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 421.3/277/UPTSMAN05/PRG/DISDIK

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPT SMAN Negeri 5 Pinrang Kabupaten Pinrang menerangkan bahwa :

N a m a	: FITRIAINI
Nomor Pokok	: 220203886231008
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Fakultas	: TARBIYAH
Perguruan Tinggi	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

Telah melakukan penelitian dengan judul:

“PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PESERTA DIDIK DI UPT SMAN 5 PINRANG”

Yang pelaksanaannya pada tanggal 10 Maret 2026 s/d 10 April 2026 di UPT SMAN 5 Pinrang.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Urung, 18 Mei 2026
Kepala UPT SMAN 5 Pinrang



Pemerintah Provinsi
Sulawesi Selatan
Dokumen ini ditandatangani secara digital

MUHAMMAD DAHLAN, S.Pd.M.Pd
Pangkat / Gol : Pembina Tk. 1 / IV.b
NIP. 19710801 199802 1 003



Catatan :
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code

Lampiran 13. Dokumentasi



BIODATA PENULIS



Fitriani, lahir di Teppo pada tanggal 29 Maret 2004. Penulis merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara dari pasangan Jasruddin dan Sappe. Peneliti bertempat di Kelurahan Teppo Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang. Penulis mulai meniti dunia pendidikan formal di UPT SDN 183 Patampanua (2016), kemudian melanjutkan pendidikan di UPT SMP Negeri 2 Patampanua (2019), melanjutkan pendidikan di UPT SMAN 5

Pinrang (2022), kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Penulis melaksanakan KKN Terpadu pada tahun 2025 di Desa Cipotakari, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidrap, Sulawesi Selatan.