

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI  
KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK  
DI MTs DDI PEKKABATA KAB. PINRANG**



**OLEH**

**HASNIATI  
NIM : 19.1900.070**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2023**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI  
KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK  
DI MTs DDI PEKKABATA KAB. PINRANG**



**OLEH**

**HASNIATI  
NIM : 19.1900.070**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2023**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Antara Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang

Nama Mahasiswa : Hasniati

Nomor Induk Mahasiswa : 19.1900.070

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah Nomor 1586 Tahun 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muh. Dahlan Thalib, M.A.

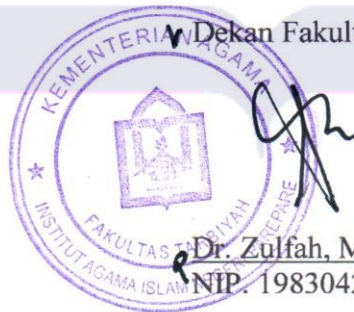
NIP : 19631231 198703 1 012

Pembimbing Pendamping : Drs. Amiruddin M, M.Pd.

NIP : 19620308 199203 1 001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah,



Dr. Zulfah, M.Pd.  
NIP. 19830420 200801 2 010

*(Handwritten signatures)*  
(.....)  
(.....)

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan Antara Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang

Nama Mahasiswa : Hasniati

Nomor Induk Mahasiswa : 19.1900.070

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah Nomor 1586 Tahun 2022

Tanggal Kelulusan : 24 Juli 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Dr. Muh. Dahlan Thalib, M.A. (Ketua) (.....)

Drs. Amiruddin M, M.Pd. (Sekertaris) (.....)

Dr. Muhammad Akib D, S.Ag., M.A (Anggota) (.....)

Hasmiah Herawaty, M.Pd (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah,



Dr. Zulfah, M.Pd.

NIP. 19830420 200801 2 010

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat rahmat, taufik dan – hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Hendri dan Ibunda Suryani dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Dr. Muh. Dahlan Thalib, M.A dan Drs. Amiruddin M, M.Pd selaku pembimbing I dan pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Zulfah, M.Pd. sebagai “Dekan Fakultas Tarbiyah” atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Abdul Khalik, M.Pd.I. sebagai Kepala Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah.
4. Dosen penguji penulis, Bapak Dr. Muhammad Akib D, S.Ag., M.A dan Ibu Hasmiah Herawaty, M.Pd. yang telah meluangkan waktunya untuk menghadiri

seminar proposal dan munaqasyah skripsi, dan juga telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta para jajaran staf pada Fakultas Tarbiyah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik dan melayani penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Keluarga penulis yang begitu banyak memberikan bantuan dan motivasi saat selama ini khususnya pada saat pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak Tamuddin, S.Ag. selaku kepala sekolah MTs DDI Pekkabata, para guru, staf dan adik-adik siswa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di MTs DDI Pekkabata.
8. Sahabat seperjuangan penulis terkhusus Rasmi, Musfajri Nurfih, Risda dan teman-teman seperjuangan MPI yang setia menemani dan menyemangati dalam suka duka pembuatan skripsi ini.
9. Semua pihak secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan disini atas bantaun dan perhatiannya selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan tulisan ini.

Parepare, 27 Juni 2023  
8 Dzulhijjah 1444 H

Penulis,



Hasniati  
NIM. 19.1900.070

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

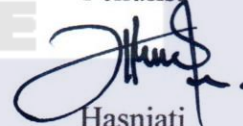
Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hasniati  
NIM : 19.1900.070  
Tempat/Tgl. Lahir : Data/ 12 Agustus 2001  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah  
Judul Skripsi : Hubungan Antara Sistem Layanan Administrasi Keiswaan  
Dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkbata  
Kab. Pinrang

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

Parepare, 27 Juni 2023

Penulis,



Hasniati  
NIM. 19.1900.070

## ABSTRAK

*Hasniati. Hubungan Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang (Dibimbing oleh Muhammad Dahlan dan Amiruddin. M)*

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari cara seseorang memberikan suatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi lembaga serta berhasil mengelola sekolah dengan baik melalui pelayanan yang diberikan sehingga kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang, (2) kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang, (3) hubungan sistem layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik yang diberikan oleh MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 139 peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang dengan sampel 99 peserta didik yang dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Adapun teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan observasi, dokumentasi dan angket/kuesioner yang dibagikan secara langsung. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan uji korelasi dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 29.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa: (1) sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang berada pada kategori cukup baik (57,18) dari kriteria yang telah ditetapkan. (2) kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang terhadap sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang berada pada kategori rendah/kurang baik (37,48) dari kriteria yang telah ditetapkan. (3) Dari hasil nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,232 atau sama dengan 23,2% artinya angka tersebut mengandung arti bahwa variabel sistem layanan administrasi kesiswaan (X) berhubungan dengan variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 23,2% yang bermakna cukup tinggi dan di peroleh hasil uji hipotesis (t) sebesar  $t_{hitung}$  (2,346) dan  $t_{tabel}$  (1,984) dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $0,021 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan bahwa sistem layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

**Kata Kunci** : Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Peserta Didik.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
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.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Tinjauan Teori.....	11
1. Sistem Layanan Administrasi.....	11
2. Kepuasan Peserta Didik.....	21
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN .....	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel .....	32
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
E. Defenisi Operasional Variabel .....	37
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 50
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
B. Uji Prasyarat Analisis.....	56
C. Uji Hipotesis.....	58
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
1. Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.....	60
2. Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang .....	61
3. Hubungan Sistem Layanan Administrsi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.....	62
 BAB V PENUTUP .....	 65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
 DAFTAR PUSTAKA.....	 I
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	V
BIODATA PENULIS.....	XXXIII

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1.	Daftar Jumlah Guru/Pegawai	30
3.2.	Rekap Jumlah Peserta Didik Tingkat Kelas	31
3.3.	Data Prasarana di MTs DDI Pekkabata	31
3.4.	Data Populasi Peserta Didik	32
3.5.	Data Sampel Responden pada tiap-tiap kelas	34
3.6.	Kriteria dan skor pada penguliran angket	36
3.7.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	38
3.8.	Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	40
3.9.	Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y	42
3.10.	Kategorisasi Sistem Layan Administrasi Kesiswaan dan Kepuasan Peserta Didik	44
3.11.	Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi	45
4.1.	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X	50
4.2.	Uji One Sample Statistic Variabel X	51
4.3.	Uji One Sample T test Variabel X	51
4.4.	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y	52
4.5.	Uji One Sample Statistic Variabel Y	53
4.6.	Uji One Sample T test Variabel Y	53
4.7.	Uji Korelasi <i>Person Product Moment</i>	54
4.8.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	55
4.9.	Kriteria Interpretasi Koefisien Determinasi	55
4.10.	Uji Linier Variabel X dan Y	57
4.11.	Uji Homogenitas Data	58
4.12.	Hasil Uji Hipotesis	59

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1.	Bagan Kerangka Pikir	25
4.1.	Uji Normalitas Data menggunakan uji P-Plot	59



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	SK Pembimbing	VI
Lampiran 2	Angket (Kuesioner Penelitian)	VII
Lampiran 3	Tabulasi Data Hasil Penelitian X dan Y	XI
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reabilitas Istrumen X dan Y	XX
Lampiran 5	Hasil Uji SPSS	XXV
Lampiran 6	Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian	XXIX
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian	XXX
Lampiran 8	Surat Keterangan Telah Meneliti	XXXI
Lampiran 9	Dokumentasi	XXXII



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan 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.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak ditimbangan
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 ye
ص	Shad	ṣ	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
هـ	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, ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monofong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : ḥaula

c. Maddah

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

Harkat Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
نَا / نَى	Fathah dan alif atau ya	Ā	A dan garis di atas
يَى	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
وَى	Dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

مَات : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Jika 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 : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul 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

بَجَّيْنَا : Najjainā

الْحَقُّ : al-haqq

الْحَجُّ : al-hajj

نُعَمُّ : nu‘‘ima

عَدُوُّ : ‘aduwwun

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

f. *Kata Sandang*

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

Contoh:

الْشَّمْسُ : 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 akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal 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 dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

i. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

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

Contoh:

بِاللَّهِ : *Dīnullah* : *billah*.

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ Hum fī rahmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam 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 Muhammadun illā rasūl*

*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).*

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahū wa ta'āla*

saw. = *şallallāhu 'alaihi wa sallam*

a.s. = *'alaihi al- sallām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

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

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

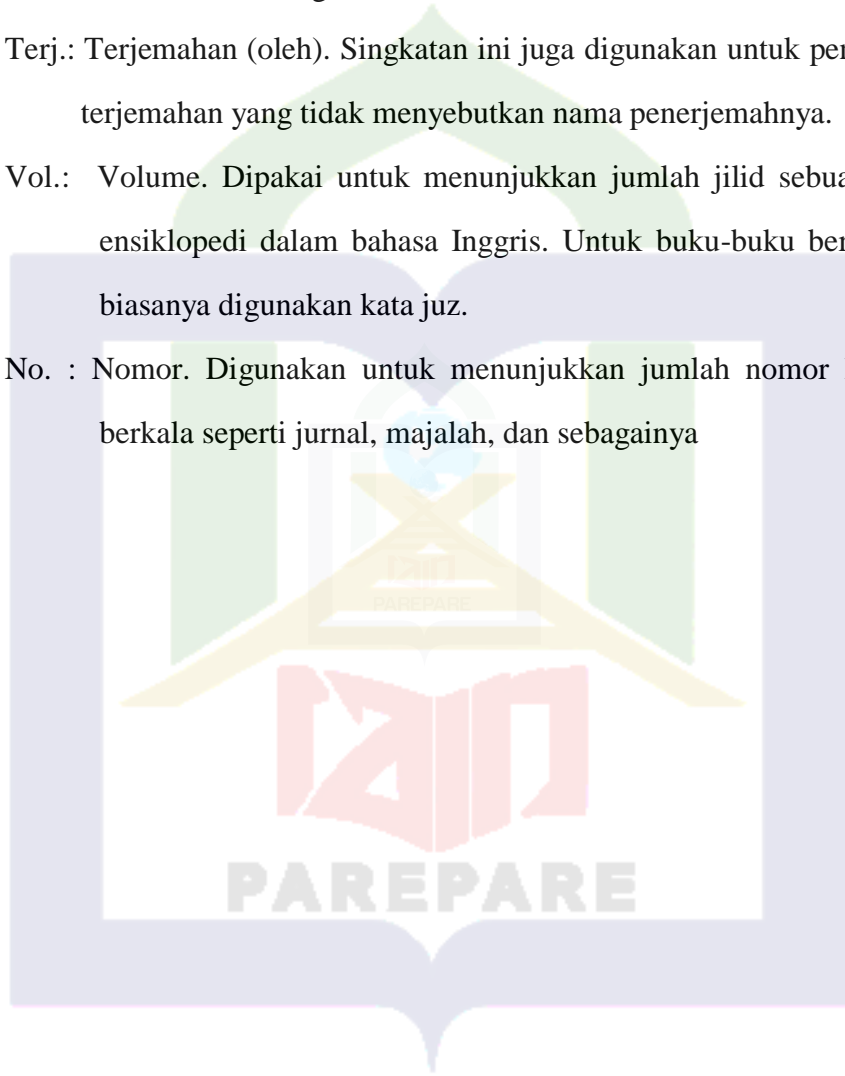
et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetak. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj.: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol.: Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk mengubah manusia. Dampak pendidikan dalam pembentukan kualitas manusia dua atau tiga kali lebih kuat dibandingkan dengan yang lain. Pendidikan mengemban tugas untuk meningkatkan kualitas individu supaya lebih produktif. Pendidikan juga berfungsi sebagai pegendali sosial, pelestarian budaya, pusat latihan dan pengembangan tenaga kerja dan pembentukan sikap. Oleh karena itu secara sistematis dan konsisten pengelolaan pendidikan harus dilaksanakan berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang untuk menghasilkan pendidikan yang berkualitas bagi pembentukan sumber daya manusia yang unggul beriman dan bermartabat.

Menurut Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 1: Pendidikan adalah usaha usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.<sup>1</sup>

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan memberikan pendidikan yang berkualitas kepada para peserta didik. Kualitas layanan menurut Bowen & Booms, adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang

---

<sup>1</sup>Ara Hidayat dan Imam Machali, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h. 478.

diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen konsisten dalam hal ini adalah peserta didik secara.<sup>2</sup>

Peserta didik sebagai pengguna jasa dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran di sekolah tentu mengharapkan sekolah yang dituju dapat memenuhi segala kebutuhan dan harapan mereka. Dengan terpenuhinya segala kebutuhan dan harapan peserta didik maka hal tersebut dapat menimbulkan kepuasan dalam diri peserta didik.

Kepuasan peserta didik merupakan salah satu elemen penting dari suatu perencanaan penilaian pelayanan yang bersifat formal. Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, pihak madrasah akan melakukan berbagai macam cara agar keinginannya dapat terpenuhi.

Otomatis jika keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Sebaliknya apabila keinginan dan harapan peserta didik tidak tercapai maka peserta didik tidak akan merasa puas. Apabila peserta didik merasa puas dengan pelayanan administrasi, besar kemungkinan peserta didik akan memiliki loyalitas yang tinggi pada institusi sehingga peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, hal ini juga dapat meningkatkan animo masyarakat agar institusi atau sekolah tersebut tetap terjaga eksistensinya di masyarakat, serta menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik.

---

<sup>2</sup>Fandy, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2003), h.85.

Sekolah harus memperhatikan pengelolaan administrasi pendidikan untuk mencapai kepuasan peserta didik. Administrasi pendidikan merupakan rangkaian proses kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan dengan memanfaatkan sumber daya dan fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan pendidikan.<sup>3</sup> Singkatnya administrasi pendidikan ialah pembinaan, pengawasan, dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan di sekolah salah satunya yaitu peserta didik.<sup>4</sup> Administrasi juga dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada.

Administrasi dalam pendidikan yang tertib dan teratur, akan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan pendidikan bagi kepala sekolah dan guru. Administrasi di lembaga pendidikan menjadi sumber utama dalam mengatur proses pembelajaran agar berjalan secara tertib sehingga tujuan terpenting pada lembaga pendidikan tersebut dapat tercapai.

Berdasarkan analisa unsur-unsur yang ada, maka administrasi pendidikan di sekolah pada umumnya dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian atau pembidangan diantaranya: 1) administrasi peserta didik/kesiswaan, 2) administrasi personal, 3) administrasi kurikulum, 4) administrasi sarana dan prasarana, 5) administrasi keuangan, 6) administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat.<sup>5</sup>

Administrasi kesiswaan sebagai bagian dari administrasi pendidikan merupakan usaha yang dilakukan sekolah agar proses belajar mengajar dapat

---

<sup>3</sup>Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015), h. 7.

<sup>4</sup>H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), h. 10.

<sup>5</sup>Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 17.



terlaksana secara relevan, efektif dan efisien guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan.

Dalam sebuah pengelolaan administrasi kesiswaan, seorang tenaga kependidikan sangat penting memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Pelayanan administrasi identik dengan kepuasan karena terdapat keterkaitan yang sangat erat, jika pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan juga meningkat dan begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Armin Nurhartanto, kepuasan dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Diana Rahmawati, kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari cara seseorang memberikan suatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi lembaga serta berhasil mengelola sekolah dengan baik melalui pelayanan yang diberikan sehingga kinerja seseorang dalam meberikan pelayanan telah baik.

---

<sup>6</sup>Diana Rahmawati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*, (2013), h. 54.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kartika Ayu Lestari<sup>7</sup> dari hasil penelitian menyatakan bahwa pada kualitas layanan administrasi kesiswaan menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 52 orang (42,2%), pada kategori sedang sebanyak 56 orang (45,5%), pada kategori rendah sebanyak 14 orang (11,3%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Pada kepuasan peserta didik menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 43 orang (34,9%), pada kategori sedang sebanyak 55 orang (44,7%), pada kategori rendah sebanyak 24 orang (19,5%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Terdapat hubungan yang signifikan dengan koefisien korelasi sebesar  $r_{hit} (0,418) > r_{tab} (0,176)$  maka dikategori sedang. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang secara keseluruhan kegiatan layanan administrasi kesiswaan sudah berjalan baik seperti mulai dari tahap awal yakni penerimaan peserta didik baru (PPDB), penginputan data dari nomor induk siswa, rapor nilai siswa, hingga pendataan peserta ujian akhir. Hal tersebut di dukung oleh kinerja pegawai yang sudah terampil dalam menggunakan media yang ada seperti komputer dan alat-alat lain seperti mesin cetak dokumen. Meskipun demikian masih terdapat kendala dalam kegiatan tersebut diantaranya: (1) kurangnya fasilitas sarana prasarana yang memadai. Akibat dari kondisi tersebut layanan administrasi kesiswaan belum mampu memberikan pelayanan yang sepenuhnya mampu menciptakan kepuasan peserta didik perihal layanan administrasi kesiswaan terkesan lambat sehingga terkadang menunggu

---

<sup>7</sup>Kartika Ayu Lestari, Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, (2021), h. 10.

beberapa waktu dalam penyelesaiannya, (2) tenaga administrasi bukan lulusan administrasi sehingga cenderung terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan pengadministrasian.

Peningkatan kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang merupakan salah satu langkah awal yang dapat mendorong terciptanya layanan administrasi kesiswaan yang berkualitas baik dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sebagai tenaga administrasi kesiswaan perlu memperhatikan kualitas layanan serta kepuasan peserta didiknya.

Maka berdasarkan pemaparan di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **Hubungan Antara Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang** dari penelitian ini akan diketahui apakah terdapat hubungan antara sistem layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yang dibagi dalam sub masalah sebagai berikut :

1. Seberapa baik sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang?
2. Seberapa baik tingkat kepuasan peserta didik terhadap sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara sistem layanan administrasi dengan kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Setiap kegiatan penelitian pasti memiliki tujuan, sebab tujuan merupakan salah satu arah yang ditempuh dan dicapai setelah kegiatan penelitian berakhir. Oleh karena itu peneliti adalah suatu usaha dan kegiatan yang berproses secara bertahap yang mempunyai tujuan :

1. Untuk mengetahui seberapa baik sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.
2. Untuk mengetahui seberapa baik tingkat kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara sistem layanan kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Pada dasarnya penelitian ini dilakukan dengan harapan agar dapat bermanfaat, dalam hal ini manfaat penelitian dibagi atas dua yaitu manfaat bersifat teoritis, dan bersifat praktis.

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan lanjutan relevan dan sumbangan pemikiran ke dalam khazanah keilmuan tepatnya pada sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

#### **2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut :

a. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat serta dapat menjadi bahan evaluasi diri sekolah untuk lebih meningkatkan sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang penelitian sehingga mengetahui bagaimana hubungan antara sistem layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang. Serta sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana satu (S1).

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan untuk dapat melakukan penelitian lebih akurat dengan populasi dan sampel yang berbeda, sehingga bisa menguatkan simpulan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan hasil penelitian relevan digunakan sebagai pendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan. Di satu sisi juga merupakan bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada, baik mengenai persamaan atau perbedaan yang ada pada sebelumnya, serta untuk menguatkan argumen. Dalam hal ini penulis mengambil penelitian yang berkaitan dengan tema yang diangkat. Ada tiga penelitian yang peneliti pilih untuk dicantumkan pada tinjauan hasil penelitian terdahulu.

1. Nama = Nia Tur Rohmah
- Judul Penelitian = Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo
- Hasil Penelitian = Menunjukkan tingkat kepuasan peserta didik tergolong tinggi juga karena memiliki nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,93 berada pada nilai 4,00. Hasil hitung Korelasi Product Moment di dapatkan bahwa  $r = 0,65$  dengan taraf signifikansi  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas layanan administarsi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.<sup>8</sup>
- Persamaan Penelitian = Meneliti tentang layanan administrasi kesiswaan serta teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif serta menggunakan *Korelasi Product Moment* untuk mencari tinggi rendahnya hubungan antara variabel x dan variabel y.
- Perbedaan Penelitian = Dari pengujian data diketahui tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan tergolong tinggi karena mempunyai nilai rata-rata (Mean) sebesar

---

<sup>8</sup>Nia Tur Rohmah, "*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo*", *Skripsi* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

3,77, berada pada nilai 4,00. Tingkat kepuasan peserta didik tergolong tinggi juga karena memiliki nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,93 berada pada nilai 4,00. Sementara peneliti dari hasil pengujian data di dapatkan bahwa sistem layanan administrasi kesiswaan berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 57,18 dan tingkat kepuasan peserta didik tergolong rendah dengan nilai rata-rata 37,48.

2. Nama = Besse Irama Sasmita
- Judul Penelitian = Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Hasil Penelitian = Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berada dikategori sedang dengan jumlah frekuensi sebanyak 38 orang (51%) dan kepuasan peserta didik berada pada kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 49 orang (66%). Adapun hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung = 17,34711 >  $T_{tabel} = 1,66629$  yang menunjukkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara.<sup>9</sup>
- Persamaan Penelitian = Persamaan penelitian yakni pada metode penelitian yang digunakan yaitu mode kuantitatif, variabel  $x$  dan variabel  $y$  serta sampel yang digunakan yaitu peserta didik SMP/MTs.
- Perbedaan Penelitian = Penelitian terdahulu ingin mengetahui pengaruh sedangkan peneliti ingin mengetahui hubungan serta peneliti terdahulu menggunakan metode pendekatan yang digunakan berupa regresi linear sederhana sementara peneliti memakai analisis korelasi.
3. Nama = M. Hasbi

---

<sup>9</sup>Besse Irma Sasmita, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi, Sulawesi Tenggara", *Skripsi* (Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin, 2021).

- Judul Penelitian = Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang
- Hasil Penelitian = Berdasarkan dari hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$ , dan di dapatkan  $F_{hitung} = 4,283$  sig  $0,002 < 0,05$ , maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati  $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai  $T_{hitung} = 0,410$  sig  $0,00 < 0,05$ .<sup>10</sup>
- Persamaan Penelitian = Persamaan dari penelitian yakni sama-sama meneliti layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik serta sampel yang digunakan merupakan kalangan peserta didik tingkat SMP/MTs.
- Perbedaan Penelitian = Perbedaan dari penelitian ini yaitu metode analisis yang digunakan yakni analisis regresi linier berganda. Sementara peneliti menggunakan uji korelasi person product moment dan uji koefisien determinan.

## B. Tinjauan Teori

### 1. Sistem Layanan Administrasi

#### a. Pengertian Sistem Layanan

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu.<sup>11</sup> Sistem pelayanan sebenarnya satu kesatuan faktor yang

<sup>10</sup>M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang," *e-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, (2018), h. 87.

<sup>11</sup>W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), h. 889.



dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan. Pelayanan juga dimaknai sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan (peserta didik).<sup>12</sup> Pelayanan menurut beberapa para ahli sebagai berikut:

- 1) Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- 2) Farida Jafar pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain, baik jasa yang dapat dilihat maupun tidak dapat dilihat, akan tetapi dapat dirasakan saja.<sup>13</sup>
- 3) Basu Swasta dan Hani Handoko layanan adalah kegiatan langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.<sup>14</sup>

Dari beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah jasa yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas seseorang baik itu dalam bentuk berwujud maupun tidak berwujud dengan maksud memberikan kepuasan atas jasa yang diberikan.

---

<sup>12</sup>Daryanto, *Ismanto Setyobudi, Konsumen dan Pelayanan Prima* (Cet. 1; Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014), h. 135.

<sup>13</sup>Khairul Azan, dkk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021), h. 118.

<sup>14</sup>Hani Handoko dan Basu Swasta, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 2000), h. 10.

## b. Karakteristik Layanan

Philip Kotler sebagaimana yang dikutip oleh Sumaryanto, karakteristik pelayanan<sup>15</sup> terdiri atas:

### 1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Pelayanan/jasa memiliki sifat intangible, artinya jasa tidak bisa dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda, maka pelayanan/jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha.

### 2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Kegiatan pelayanan/jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin/teknologi.

### 3) Berubah-ubah/beraneka ragam (*Variability*)

Bahwa kualitas pelayanan/jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin/peralatan berbeda-beda, tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana, memberikannya, serta waktu dan tempat jasa tersebut diberikan.

### 4) Tidak tahan lama (*Perishability*)

Bahwa pelayanan/jasa tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberi.

## c. Indikator Layanan

Hakikat pelayanan yaitu sebuah proses yang berupa rangkaian kegiatan.<sup>16</sup> Isitlah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong, menyediakan

<sup>15</sup>Sumaryanto, *Strategi Sukses Bagi Usaha Pemasaran Jasa*, (2009), h. 58-59.

<sup>16</sup>Khairul Azan, dkk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021), h. 117.

segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa layanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (peserta didik).<sup>17</sup>

Layanan yang berkualitas sangat penting bagi kepuasan peseserta didik, sebab kualitas layanan merupakan mutu produk atau jasa/layanan yang mempunyai kemampuan dalam memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Ada lima dimensi kualitas jasa/pelayanan yang sekaligus menjadi indikator pelayanan dalam penelitian ini, yaitu<sup>18</sup>:

- 1) *Tangibles* (produk-produk fisik/bukti fisik), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan/jasa.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa/pelayanan secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dalam melakukan pelayanan.
- 3) *Responsibility* (daya tanggap) yaitu kemauan dan keinginan para karyawan/tenaga kependidikan untuk membantu dan memberikan

---

<sup>17</sup>Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), h. 83.

<sup>18</sup>Amin Kuneifi Elfachmi dan Fatri Amida, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan", (2016), h .15-16.

pelayanan/jasa yang dibutuhkan konsumen/pengguna layanan (peserta didik) .

- 4) *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguraguan konsumen/pengguna layanan (peserta didik) dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- 5) *Empathy* (empati) yang meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan/lembaga untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen/pengguna layanan (peserta didik), komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

#### **d. Pengertian Administrasi Kesiswaan**

Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari kata (*ad*) dan *ministrare*). (*Ad*) berarti sama dengan kata (*to*) dalam bahasa inggris yang berarti ke atau kepada, sedangkan *ministrare* berarti (*to serve*) atau (*to conduct*) yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.<sup>19</sup> Jadi kata administrasi dapat diartikan sebagai usaha untuk membantu, usaha untuk menolong, usaha untuk mengarahkan semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan. Menurut beberapa para ahli yang dikutip dari Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsana administrasi kesiswaan<sup>20</sup> yaitu:

---

<sup>19</sup>Haidir dan Joharis Lubis, *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019). h 1.

<sup>20</sup>Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administarasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam* (2019), h. 67-68.

- 1). Suryosubroto, Administrasi kesiswaan menunjuk kepada seluruh kegiatan/pekerjaan pencatatan peserta didik baru sejak dari proses penerimaan sampai peserta didik meninggalkan sekolah sebab sudah tamat mengikuti pendidikan pada sekolah tersebut.<sup>21</sup>
- 2). M. Sobry Sutikno, Administrasi kesiswaan merupakan kegiatan pencatatan peserta didik mulai dari proses penerimaan hingga peserta didik tersebut keluar dari sekolah disebabkan telah tamat/lulus.<sup>22</sup>
- 3). Asnawir, Administrasi kesiswaan merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang dilaksanakan di sekolah, berupa usaha kerjasama yang dilakukan oleh para pendidik agar terlaksananya proses belajar mengajar guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan.
- 4). Mulyono, dalam manajemen administrasi dan organisasi pendidikan mengungkapkan bahwa administrasi kesiswaan adalah seluruh proses kegiatan yang sudah direncanakan dan diusahakan dengan sengaja serta pembinaan secara kontinu terhadap seluruh peserta didik dalam lembaga yang bersangkutan agar dapat mengikuti proses belajar mengajar dengan efektif dan efisien.<sup>23</sup>

Kesimpulan dari pemahaman peneliti bahwa administrasi kesiswaan adalah suatu rangkaian kegiatan atau pengelolaan yang berhubungan dengan peserta didik, sehingga dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan adalah serangkaian kegiatan pengelolaan peserta didik dengan tujuan

---

<sup>21</sup>B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004).

<sup>22</sup>M. Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang Unggul* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), h. 76.

<sup>23</sup>Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), h. 178.

untuk memenuhi kebutuhan mereka, mulai peserta didik masuk sampai pada alumni agar peserta didik memperoleh kepuasan. Sistem layanan administrasi kesiswaan adalah melayani kegiatan yang bersangkutan dengan peserta didik mulai dari masuk sekolah sampai keluar dari sekolah atau sudah tamat sekolah.

#### **e. Kegiatan-Kegiatan Administrasi Kesiswaan**

Sistem layanan administrasi kesiswaan adalah melayani kegiatan yang bersangkutan dengan peserta didik mulai dari masuk sekolah sampai keluar dari sekolah atau sudah tamat sekolah.

Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh administrasi kesiswaan<sup>24</sup> sebagai berikut:

##### **1) Penerimaan Peserta Didik baru**

Penerimaan peserta didik baru merupakan awal dari serangkaian kegiatan administrasi kesiswaan. Kegiatan ini biasanya dilakukan pada awal tahun ajaran baru. Adapun demi kelancaran proses penerimaan peserta didik baru biasanya dibentuk panitia khusus yang terdiri dari beberapa guru dan staf tenaga kependidikan dan bertugas untuk menentukan jumlah peserta didik yang akan diterima dan menentukan kriteria dari peserta didik yang masuk seperti usia, dan persyaratan-persyaratan lainnya, serta membantuan kegiatan masa orientasi (MOS) serta hal-hal yang menyangkut peserta didik baru.

##### **2) Pencatatan bimbingan dan penyuluhan**

Meskipun kegiatan bimbingan dan penyuluhan peserta didik sudah memiliki bagiana tersendiri, namun bidang administrasi kesiswaan juga berperan dalam

---

<sup>24</sup>Misbah Ulmunir, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* (Yogyakarta: MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), h. 15-18.

membantu administrasi kegiatan bimbingan yang dilakukan, serta turut aktif dalam mewujudkan ketertiban dan kedisiplinan Peserta Didik. Seperti membantu mengatur rasio peserta didik setiap kelas dan menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala.

### 3) Pencatatan prestasi dan pelaporan

Kegiatan pencatatan dan pelaporan dimulai sejak peserta didik diterima di sekolah tersebut sampai mereka tamat atau meninggalkan sekolah tersebut. Pencatatan tentang kondisi peserta didik perlu dilakukan agar pihak lembaga dapat memberikan bimbingan yang optimal pada peserta didik. Sedangkan pelaporan dilakukan sebagai wujud tanggung jawab lembaga agar pihak-pihak terkait dapat mengetahui perkembangan peserta didik di lembaga terkait.<sup>25</sup> Pencatatan prestasi dan pelaporan dalam hal ini seperti mendokumentasikan program kerja kesiswaan, mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik, mendokumentasikan program pengembangan diri, dan membuat data statistik.

Perlengkapan yang diperlukan untuk mendukung kegiatan pencatatan dan pelaporan peserta didik adalah:

- a) Buku induk siswa yang berisi seluruh data peserta didik yang masuk. Isi buku induk meliputi data dan identitas peserta didik yang diperoleh dari formulir pendaftaran masuk.
- b) Buku klapper yang memuat data peserta didik dengan penulisan secara urut berdasarkan abjad demi memudahkan ketika proses pencarian data peserta didik jika suatu saat dibutuhkan.

---

<sup>25</sup>Mohamad Ali dan Istanto, *Manajemen Sekolah Islam* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018), h. 166.

- c) Daftar presensi yang digunakan untuk mencatat kehadiran peserta didik dalam seluruh kegiatan sekolah. Buku ini berfungsi untuk memeriksa ketekunan peserta didik dalam kegiatan pembelajaran.
- d) Daftar nilai peserta didik yang di isi oleh setiap guru wali kelas. Pengisian catatan nilai umumnya dilakukan setiap semester (enam bulan sekali) sebagai bahan pengisian rapor.
- e) Buku rapor yang digunakan untuk melaporkan hasil belajar peserta didik selama satu semester. Buku rapor biasanya berisi catatan prestasi, catatan kehadiran, kepribadian, dan aktivitas lainnya seperti kegiatan ekstrakurikuler yang diikuti oleh peserta didik.
- f) Daftar mutasi. Daftar mutasi digunakan sebagai alat untuk mengetahui jumlah peserta didik secara rinci. Daftar mutasi berisi catatan keluar masuk peserta didik dalam satu semester atau dalam satu tahun ajaran. Dalam satu sekolah tentunya terjadi pergeseran jumlah peserta didik yang disebabkan karena peserta didik keluar, pindah atau telah lulus dari sekolah tersebut.
- g) Buku tata tertib merupakan kumpulan tata tertib sekolah yang telah diatur berdasarkan suatu standar yang berlaku di lingkungan sekolah. Menurut instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tanggal 1 Mei 1974 Nomor 14/U/1974, tata tertib sekolah adalah ketentuan yang mengatur kehidupan sekolah sehari-hari dan mengandung sanksi terhadap pelanggarannya.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>Badrudin, *Manajemen Peserta Didik* (Jakarta: PT. Indeks, 2014), h. 47.



#### 4) Mutasi Peserta Didik

Menurut Imron, mutasi merupakan proses perpindahan peserta didik pada tingkat yang sama dalam satu satuan pendidikan. mutasi adalah perpindahan peserta didik dari kelas satu ke kelas lain yang sejajar, dan/atau perpindahan peserta didik dari sekolah satu ke sekolah lain yang sejajar. Mutasi ini dapat dilakukan oleh peserta didik, karena mereka berhak untuk mendapatkan layanan pendidikan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diminati.<sup>27</sup>

Dalam pengelolaan administrasi kesiswaan, seorang tenaga kependidikan sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan, sehingga dapat di simpulkan bahwa pelayanan administrasi dapat di ukur dengan melihat seberapa baik tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>28</sup> Pelayanan yang diberikan haruslah memiliki kualitas yang terbaik.

Sebagaimana firman Allah Swt. dalam QS al-Baqarah/2: 267, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata

<sup>27</sup>Desi Eri Kusumaningrum, dkk, *Manajemen Peserta Didik: Suatu Pengantar* (Depok: Rajawali Press, 2019), h. 118.

<sup>28</sup>Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h. 208.

(enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji.<sup>29</sup>

Ayat tersebut di atas dijelaskan menurut Tafsir Ash-Shaghir/Fayiz bin Sayyaf As-Sariih, dimuraja'ah oleh Syaikh Prof. Dr. Abdullah bin Abdul Aziz al-'Awaji, professor tafsir Univ Islam Madinah, menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H yang dikutip oleh Sunardi dan Handayani menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen/pengguna layanan. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen/pengguna layanan semakin kokoh pula.<sup>30</sup>

## 2. Kepuasan Peserta Didik

### a. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin (*satis*) yang berarti cukup baik, memadai, dan (*facto*) yang berarti melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan (*satisfaction*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>31</sup> Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.<sup>32</sup>

<sup>29</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Transliterasi* (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2015), h. 45.

<sup>30</sup>Handayani dan Sunardi, "*Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Yatim Arrohman Indonesia*", 2013, h. 87.

<sup>31</sup>Ara Hidayat dan Imam Machali, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h. 283.

<sup>32</sup>Etty Widawati dan Siswohadi, "*Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*", h. 1502.

Peserta didik menurut ketentuan umum Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajar yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.<sup>33</sup>

Menurut Oemar Hamalik peserta didik merupakan suatu komponen masukan dalam sistem pendidikan, yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.<sup>34</sup> Jadi peserta didik adalah orang/individu yang mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai kepuasan dalam menerima pelajaran yang diberikan oleh gurunya.

Kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua/wali peserta didik, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).<sup>35</sup>

#### **b. Indikator Kepuasan Peserta Didik**

Kepuasan peserta didik adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima peserta didik. Indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney yaitu:<sup>36</sup>

<sup>33</sup>Republik Indonesia, Undang- Undang Nomor. 20 Tahun 2003.

<sup>34</sup>Eka Prihatin , *Manajemen Peserta Didik* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 3-4.

<sup>35</sup>M.Hasbi, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*', *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* , (2018), h. 100.

<sup>36</sup>Joko Suwito, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru*, (2018), h. 257.

- 1) Kesesuaian harapan  
Kesesuaian harapan ialah tingkat kesesuaian antara kinerja produk/jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh peserta didik, meliputi:
  - a) Produk/jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - b) Pelayanan oleh tenaga administrasi yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali  
Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan peserta didik/pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian/pelayanan ulang terhadap produk terkait, meliputi:
  - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk/layanan.
  - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Kesediaan merekomendasikan  
Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan (peserta didik) untuk merekomendasikan produk/layanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
  - a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produk/layanan yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produk/layanan yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
  - c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produ/layanan yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk/jasa.

Pendapat dan teori tentang kepuasan pelanggan *contrast theory* yang berasumsi bahwa konsumen (peserta didik) akan membandingkan kinerja produk aktual dengan ekspektasi pra-pembelian (sebelum penggunaan layanan), dimana apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan atau dalam hal ini peserta didik akan puas, dan sebaliknya apabila kinerja aktual lebih rendah dari ekspektasi maka konsumen akan mengalami ketidakpuasan.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup>Ara Hidayat dan Imam Machali, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h 284.

### c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Kepuasan peserta didik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagai berikut:<sup>38</sup>

#### 1) Proses pembelajaran di sekolah

Adapun yang termasuk dalam proses pembelajaran adalah metode yang diterapkan oleh guru saat menyampaikan materi pelajaran kepada peserta didiknya.

#### 2) Lingkungan kehidupan sekolah

Lingkungan sekolah termasuk didalamnya adalah kestabilan kondisi kehidupan baik menyangkut guru maupun peserta didiknya.

#### 3) Komunikasi

Komunikasi yang berjalan dengan baik diantara pihak pengajar dengan peserta didik dalam aktivitas sehari-hari di sekolah juga menjadi faktor kepuasan peserta didik.

#### 4) Pelayanan administrasi dan Manajemen sekolah

Pelayanan administrasi dan manajemen sekolah juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik karena kedua hal tersebut merupakan kegiatan yang vital dalam mengatur roda organisasi dalam hal ini adalah sekolah.

### C. Kerangka Pikir

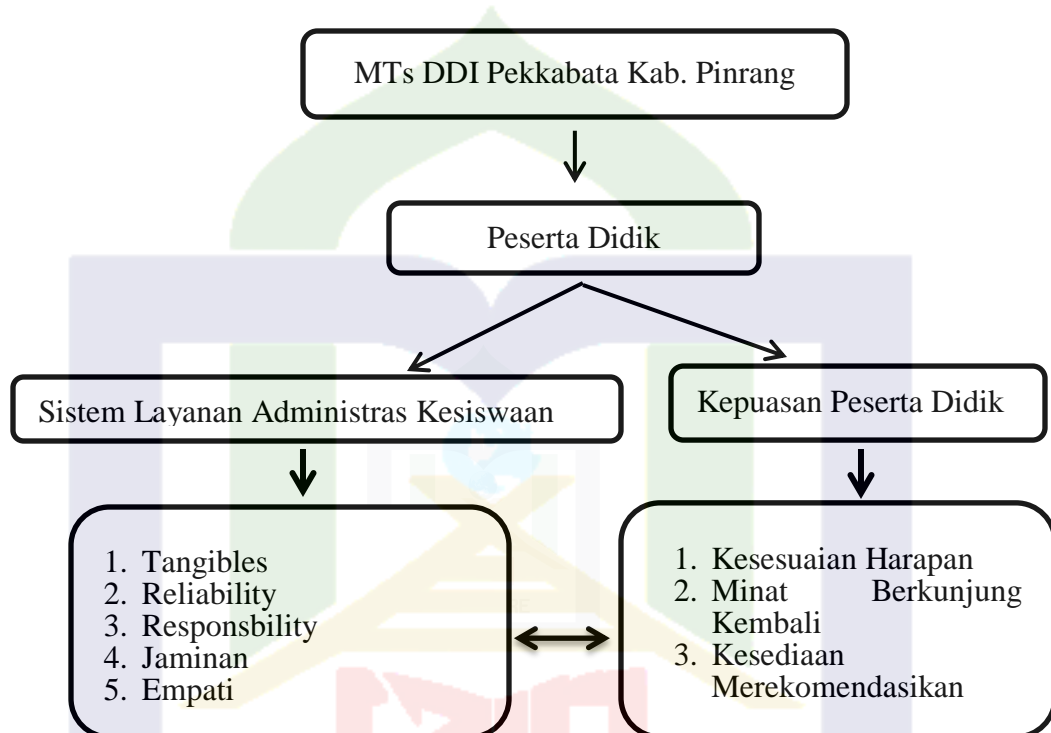
Kerangka pikir dapat dimaknai sebagai gambaran tentang pola hubungan antara konsep dan variabel secara koheren yakni gambaran yang utuh terhadap fokus

---

<sup>38</sup>Nuril Ahmad, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan", Madinah: Jurnal Studi Islam 1, ( 2014), h. 20.

penelitian. Kerangka pikir biasanya dikemukakan dalam bentuk bagan ataupun skema.<sup>39</sup>

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui bagan sebagai berikut:



**Gambar 2.1: Bagan Kerangka Fikir**

Lembaga pendidikan yang biasa disebut dengan sekolah merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan memberikan pendidikan yang berkualitas bagi para peserta didiknya. Dengan begitu, sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas seluruh komponen yang ada di dalam sekolah tersebut terutama sistem layanan administrasi kesiswaan.

<sup>39</sup>Muhammad Kamal Zubair, dkk, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah IAIN Parepare* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 26.

Peserta didik sebagai pengguna jasa dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran di sekolah tentu mengharapkan sekolah yang dituju mampu memenuhi segala kebutuhan dan harapannya. Sehingga dalam mengukur sistem layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik yang ada di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang penulis menggunakan 5 indikator pada variable X dan 3 indikator pada variabel Y. Pada sistem layanan administrasi kesiswaan menggunakan lima dimensi yakni Tangibles (Bukti langsung/bukti nyata) yang mencakup segala fasilitas maupun penampilan personal secara fisik, Reliabilitas (Kehandalan) yang mencakup kehandalan yang dilakukan oleh sistem maupun petugas administrasi dalam melakukan pelayanan, Responsivitas yang mencakup daya tangkap dari layanan yang diberikan, Jaminan yang mencakup hal-hal yang berkaitan informasi peserta didik, dan yang terakhir adalah Empati yakni perhatian yang didapatkan oleh peserta didik.

Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan peserta didik, peneliti menggunakan indikator kepuasan peserta didik yakni Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan yang terakhir Kesediaan Merekomendasikan. Hasil dari pengukuran sistem layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik akan menentukan apakah tingkat sistem layanan administrasi kesiswaan berada pada kategori rendah, sedang atau tinggi. Begitupun pada indikator kepuasan peserta didik yang akan menentukan apakah kepuasan peserta didik terhadap sistem layanan administrasi kesiswaan berada pada kategori rendah, sedang atau tinggi.

#### D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dibutuhkan hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara sistem layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik.

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang akan diuji kebenarannya dalam penelitian dan pengolahan data selanjutnya. Adapun hipotesis statistik parametrik yang akan digunakan dalam penelitian untuk mencapai tujuan penilit sebagai berikut :

$H_0$ : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

$H_a$ : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey yang menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lehman mengatakan penelitian kuantitatif deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, *factual*, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail<sup>40</sup>.

##### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini termasuk penelitian deskriptif statistik yaitu penelitian yang berusaha untuk mencari hubungan antara satu variabel dan variabel lainnya. Dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk meramalkan, menjelaskan, dan mengontrol suatu gejala. Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan interaktif yang saling mempengaruhi dari variabel bebas (X) ditimbulkan terhadap variabel terikat (Y).

Tujuan dilakukannya penelitian kuantitatif ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut yaitu sistem layanan administrasi kesiswaan sebagai variabel bebas dan kepuasan peserta didik sebagai variabel terikat.

---

<sup>40</sup>Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 65-66.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang yang terletak di Jl. Bolu No.1 Pekkabata, Kec. Duampanua, Kab. Pinrang. Responden adalah peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang yang merasakan pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah tersebut. Waktu penelitian yang dibutuhkan sekitar  $\pm$  1 bulan, disesuaikan dengan waktu yang dibutuhkan penulis untuk meneliti. Berikut ini adalah gambaran umum lokasi penelitian

### a. Profil MTs DDI Pekkabata

Nama Madrasah	:	MTs DDI Pekkabata
Nomor Statistik/NIS	:	121273150009/40320175
Status	:	Swasta
Akreditasi	:	C
Nomor Telp./Fax	:	-
Alamat	:	JL. Bolu No. 1 Pekkabata
Kecamatan	:	Duampanua
Kabupaten	:	Pinrang
Provinsi	:	Sulawesi Selatan
Kode Pos	:	91253
Alamat Website	:	<a href="http://mtsddipekkabata.sch.id">mtsddipekkabata.sch.id</a>
E-mail	:	<a href="mailto:mtsddipekkabata@gmail.com">mtsddipekkabata@gmail.com</a>
Tahun Berdiri	:	1971

b. Visi, Misi, dan Tujuan MTs DDI Pekkabata

1) Visi

Beriman, Bertaqwa, Berakhlaqul Karimah serta Berprestasi, Berkarakter dan Terampil Berwawasan Lingkungan.

2) Misi

a) Menciptakan lulusan yang beriman dan bertaqwa

b) Mewujudkan agama sebagai kebutuhan mendasar bagi peserta didik dalam kehidupan sehari-hari

c) Melaksanakan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, menyenangkan dan menantang

d) Menumbuhkan sikap disiplin, jujur, dan bertanggung jawab

3) Tujuan

a) Unggul dalam kegiatan keagamaan dan kepedulian sekolah

b) Unggul dalam perolehan nilai UAN dan UAS

c) Unggul dalam persaingan masuk di MA, SMA, dan SMK

d) Unggul dalam penerapan ilmu pengetahuan teknologi terutama bidang sains, dan matematika

e) Unggul dalam lomba olahraga, kesenian, PMR, dan Pramuka

f) Unggul dalam kebersihan dan kedisiplinan.<sup>41</sup>

c. Data Guru/Pegawai MTs DDI Pekkabata

Tabel 3.1. Daftar Jumlah Guru/Pegawai di MTs DDI Pekkabata

NO	NAMA	JABATAN	MAPEL YG DIAMPUH	KET
1.	Tamuddin, S.Ag	Kepala Madrasah	Fikhi	
2.	Syamsuddin Bahsal, S.Pd	GTY	Matematika	

<sup>41</sup>Sumber Tata Usaha MTs DDI Pekkabata, Kab. Pinrang, 26 Mei 2023.

Lanjutan Tabel 3.1.

NO	NAMA	JABATAN	MAPEL YG DIAMPUH	KET
3.	Janewati, S.Pd. I	GTY	Akidah Akhlak	
4.	Sudarmi, S.Ag, M.Pd	GTY	Fiqhi	
5.	Nurwati Malla, S.Ag	GTY	Bahasa Arab	
6.	Sri Wardheni Utami, S.Pd	GTY	Prakarya	
7.	Rosdiana, S.Pd	GTY	Bhs. Indonesia	
8.	Nurjannah, S.Ag	GTY	Bhs. Daerah	
9.	Sudirman Arifin, S.Pd	GTY	Penjas Orkes	
10.	Rahmat Gali, S.Pd	GTY/Staff TU	Matematika	
11.	Musriani, S.Pd. I	GTY	Seni Budaya	
12.	Haslina Hamka, S.Pd	GTY	IPA Terpadu	
13.	Hasnidar, S.Pd	GTY	Bhs. Inggris	
14.	Hj. Parida, S.Pd	GTY	IPS Terpadu	
15.	Riska Awaliyah Rahman, S. Sos	GTY	BTQ	
16.	Asman, S.Pd	GTY/ Staff TU	IPS Terpadu	
17.	Harmawati, S.Pd	GTY	Matematika	

Sumber Data :Dokumen TU MTs DDI Pekkabata Tahun Pelajaran 2022/2023

d. Data Siswa MTs DDI Pekkabata

Tabel 3.2. Rekap Jumlah Peserta Didik Tingkat Kelas di MTs DDI Pekkabata

NO	KELAS	ROMBEL	JUMLAH SISWA
1.	VII	2	45
2.	VIII	2	41
3.	IX	2	53
	<b>JUMLAH</b>	<b>6</b>	<b>139</b>

Sumber Data :Dokumen TU MTs DDI Pekkabata Tahun Pelajaran 2022/2023

e. Prasarana MTs DDI Pekkabata

Tabel 3.3. Data Prasarana di MTs DDI Pekkabata

No	Jenis Ruangan	Jumlah	Kondisi			
			Baik	Rusak		
				Berat	Sedang	Ringan
1.	Ruang Kelas	6	2			4
2.	Ruang Guru	1	1			
3.	Ruang Kepala Sekolah	1	1			
4.	Ruang Tata Usaha	1	1			

Lanjutan Tabel 3.3.

No	Jenis Ruangan	Jumlah	Kon disi	No	Jenis Ruang an	Jumlah
5.	Ruang Lab. Komputer					
6.	Ruang Perpustakaan	1	1			
7.	Ruang OSIM	1	1			
8.	Ruang UKS	1	1			
9.	Ruang BP					
10.	Musholla					
11.	Gedung	1		1		
12.	Kamar Mandi	3	3	1		
<b>Jumlah</b>		<b>17</b>	<b>11</b>	<b>1</b>		<b>4</b>

Sumber Data :Dokumen TU MTs DDI Pekkabata Tahun Pelajaran 2022/2023

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari sejumlah yang akan diamati atau diteliti. Dalam penelitian ini, populasi yang dipakai adalah seluruh peserta didik yang sedang melakukan kegiatan pembelajaran tahun 2022/2023 di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang. Dari data yang tercatat populasi tersebut sebanyak 139 orang peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang. Berikut ini rincian peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang yang masih aktif :

Tabel. 3.4. Data Populasi Peserta Didik MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang

No	Kelas	Jumlah Siswa
1.	VII	45
2.	VIII	41
3.	IX	53
<b>Jumlah</b>		<b>139</b>

Sumber Data :Dokumen TU MTs DDI Pekkabata Tahun Pelajaran 2022/2023

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Disimpulkan bahwa sampel ini digunakan untuk mengambil sebagian dari populasi yaitu 10% atau 0,1 maka dari ini peneliti memutuskan penarikan sampel yang digunakan yaitu teknik *Simple Random Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starata yang ada dalam populasi.

Perhitungan sample ini menggunakan rumus Slovin<sup>42</sup>

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$e^2$  = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

yang digunakan 0,01 atau 1%, 0,5 atau 5%, 0,1 atau 10%).

$$n = \frac{139}{1 + 139 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{139}{1,4}$$

$$n = 99,28$$

$$n = 99$$

Penelitian ini, presentase yang digunakan sebesar 0.1 atau 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga berdasarkan rumus diatas jumlah

<sup>42</sup>M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2005). h. 105.

perhitungan dari jumlah populasi sebanyak 139 peserta didik maka sampel dalam penelitian berjumlah (n) 99,28 namun karena subjeknya bukan bilangan pecahan maka dibulatkan menjadi 99 responden. Berdasarkan hasil sampel yang dilakukan berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel responden tiap-tiap kelas diuraikan pada tabel di bawah ini<sup>43</sup>.

Tabel 3.5. Data Sampel Responden pada tiap-tiap kelas di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang

No	Kelas		Jumlah Sampel
1.	VII	$(45/139 \times 99)$	32
2.	VIII	$(41/139 \times 99)$	29
3.	IX	$(53/139 \times 99)$	38
<b>Total Sampel Responden</b>			<b>99</b>

Sumber Data: Ardillah Sanusi Tahun 2022

#### D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

##### a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>44</sup> Sedangkan Young dan Schmidt menyatakan bahwa observasi dapat didefinisikan sebagai pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak.<sup>45</sup> Jelasnya sasaran dalam observasi, menentukan arah dan menekankan pada fakta-fakta mana

<sup>43</sup> Ardillah Sanusi, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Iain Parepare, (2022), h. 36.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Cet, XXVI (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 145.

<sup>45</sup> Sulaimana Saat dan Sitti Mania, *Metode Peneliitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Pusaka Almaida, 2019), h. 94-95.

yang memerlukan pemusatan perhatian. Pengamat harus selektif dalam hal kategori-kategori yang akan memberikan arti bagi pengujian hipotesis yang dibangun.<sup>46</sup>

b. Kuesioner (Angket)

Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket pada pengumpulan datanya.

Menurut Sugiyono, bahwa:

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.<sup>47</sup>

Penggunaan kuesioner/angket pada dasarnya harus jelas, ringkas, mudah dijawab serta dapat mewakili semua konsep operasional yang ingin diteliti secara tepat. Kuesioner hanya untuk memperoleh data-data berupa pendapat atau persepsi responden mengenai suatu masalah. Pengguna instrumen ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data tentang gambaran pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.<sup>48</sup> Menurut Sulaiman Saat dan Sitti Mania, “dokumentasi adalah teknik pengumpulan data untuk data yang sudah siap, sudah berlalu atau data sekunder”.

---

<sup>46</sup>Sulaimana Saat dan Sitti Mania, *Metode Peneliitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Pusaka Almaida, 2019), h. 97.

<sup>47</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 142.

<sup>48</sup>Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* ((Jakarta: PT Pineka Cipta, 2014), h.201.



Dokumentasi merupakan pengambilan data yang bisa dalam bentuk tulisan dan dalam bentuk gambar.<sup>49</sup>

## 2. Teknik Pengolahan Data

Setelah data diperoleh dari hasil survei kuesioner yang dilakukan melalui sample data yang telah terkumpul, maka kemudian data ini diolah dan dikelola menggunakan software SPSS serta menganalisa antara kedua variabel guna mengetahui hubungan kedua variable tersebut.

Untuk menghitung kuesioner menggunakan Skala Likert, sebagai berikut :

Tabel 3.6. Kriteria dan skor pada penguliran angket

No	Kriteria	Skor Untuk Setiap Item	
		Positif (+)	Negatif (-)
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Cukup Setuju (CS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber Data: Sugiyono Tahun 2016

Manfaat penggunaan likert yaitu keberagaman skor (*variability of score*) dengan menggunakan skala tingkat 1-5. Dengan menggunakan, skala likert, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat di ukur. Akhirnya sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.<sup>50</sup>

<sup>49</sup>Sulaimana Saat dan Sitti Mania, *Metode Peneliitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Pusaka Almada, 2019), h. 97.

<sup>50</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 93.

## E. Defenisi Operasional Variabel

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu “Hubungan Antara Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang” maka peneliti menyusun defenisi operasional variabel guna mengetahui secara jelas konsep dasar dari penulisan agar menjadi satu pemahaman dan tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai defenisi yang digunakan. Adapun defenisi operasional yang dimaksudkan adalah sistem layanan administrasi kesiswaan, dan kepuasan peserta didik dengan defenisi sebagai berikut:

### 1. Sistem Layanan Administrsi kesiswaan

Sistem layanan merupakan prosedur atau tata cara dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan fasilitas fisik yang dimiliki dan sumber daya manusia yang ada. Dalam hal ini layanan yang diberikan berfokus pada lima indikator yaitu (1) *Tangibles* (Bukti langsung/bukti nyata) yang mencakup segala fasilitas maupun penampilan personal secara fisik, (2) *Reliabilitas* (Kehandalan) yang mencakup kehandalan yang dilakukan oleh sistem maupun petugas administrasi dalam melakukan pelayanan, (3) *Responsivitas* (Daya Tangkap) yang mencakup daya tangkap dari layanan yang diberikan, (4) Jaminan yang mencakup hal-hal yang berkaitan informasi peserta didik, dan yang terakhir adalah (5) Empati yakni perhatian yang didapatkan oleh peserta didik. Sehingga administrasi kesiswaan berperan penting dalam serangkaian kegiatan pengelolaan peserta didik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka, mulai peserta didik masuk sampai pada alumni agar peserta didik memperoleh kepuasan.

## 2. Kepuasan peserta didik

Kepuasan peserta didik merupakan penilaian yang diberikan oleh peserta didik oleh layanan yang diberikan kepada mereka dalam hal ini adalah peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan peserta didik, peneliti menggunakan tiga indikator kepuasan peserta didik yakni (1) Kesesuaian Harapan, (2) Minat Berkunjung Kembali, dan yang terakhir (3) Kesiediaan Merekomendasikan.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi dari responden. Instrumen dan alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang memuat daftar pertanyaan yang menyangkut terkait masalah dan tujuan penelitian.<sup>51</sup>

Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti instrumen angket yang terdiri dari 15 butir untuk Variabel X (Sistem Layanan Administrasi) dan 9 butir untuk Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik) yang membantu peneliti untuk mendapatkan data dan mengumpulkan data yang diperlukan. Adaun kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.7. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Indikator	Sub Indikator	Item Soal		Jumlah Soal
			+	-	
1.	Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	a. <i>Tangibeles</i> ( Bukti Fisik)	1,2	3	3
		b. <i>Realibility</i> (Kehandalan)	4,6	5	3
		c. <i>Responsibility</i> (Daya Tanggap)	7,8	9	3

<sup>51</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2017), h. 46.

Lanjutan Tabel 3.7.

No	Indikator	Sub Indikator	Item Soal		Jumlah Soal
			+	-	
		d. Assurance (Jaminan)	10,11	12	3
		e. Empathy (Empati)	14,15	13	3
		<b>Total Butir Soal</b>		<b>15</b>	
2.	Kepuasan Peserta Didik (Y)	a. Kesesuaian Harapan	1,2,3	-	3
		b. Minat Berkunjung Kembali	4,5,6	-	3
		c. Kesediaan Merekomendasikan	7,8,9	-	3
<b>Total Butir Soal</b>			<b>9</b>		
<b>Jumlah Butir Soal Secara Keseluruhan</b>			<b>24</b>		

Sumber Data: Syofian Siregar Tahun 2017

Berdasarkan dari instrumen diatas maka dapat dikembangkan dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan dalam angket yang akan diberikan skor dari setiap jawaban responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala likert. Jumlah pertanyaan dari instrumen penelitian ini sebanyak 24 item dan rincian pertanyaan terkait sistem layanan administrasi kesiswaan sebanyak 15 item dan pertanyaan terkait kepuasan peserta didik sebanyak 9 item di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang. Serta menggunakan uji instrumen penelitian sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen adalah analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode *correlation pearson product moment*.<sup>52</sup> Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Dalam uji validitas ini, peneliti menggunakan

<sup>52</sup>Duwi Priyatno, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014), h. 51.

*correltaion pearson product moment* dimana ketika hasil skor total setiap variabel lebih besar dari r tabel maka data dikatakan valid.

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan tingkat validitas atau kesahihan suatu variabel dalam kuesioner. Untuk mengukur valid atau tidak valid yaitu tingkat signifikannya kurang dari 5% (0,005) yang menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner tersebut sudah sah. Dalam uji validitas dasar analisis yang digunakan untuk pengambilan keputusan valid atau tidak valid sebagai yaitu:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variable tersebut dinyatakan valid
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variable tersebut dinyatakan tidak valid

Maka pengujian validitas pernyataan kuesioner pada masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Pernyataan	Kofisien Korelasi	Signifikasi	Keterangan
Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	X.1	0,272	0,006	Valid
	X.2	0,477	0,000	Valid
	X.3	0,209	0,038	Valid
	X.4	0,359	0,000	Valid
	X.5	0,264	0,008	Valid
	X.6	0,341	0,001	Valid
	X.7	0,367	0,000	Valid
	X.8	0,524	0,000	Valid
	X.9	0,646	0,000	Valid
	X.10	0,429	0,000	Valid
	X.11	0,548	0,000	Valid
	X.12	0,676	0,000	Valid
	X.13	0,618	0,000	Valid
	X.14	0,455	0,000	Valid
	X.15	0,408	0,000	Valid
Kepuasan Peserta Didik (Y)	Y.1	0,610	0,000	Valid
	Y.2	0,511	0,000	Valid

Lanjutan Tabel 3.8.

Variabel	Pernyataan	Kofisien Korelasi	Signifikasi	Keterangan
	Y.3	0,483	0,000	Valid
	Y.4	0,541	0,000	Valid
	Y.5	0,595	0,000	Valid
	Y.6	0,362	0,000	Valid
	Y.7	0,300	0,003	Valid
	Y.8	0,499	0,000	Valid
	Y.9	0,521	0,000	Valid

Sumber Data: Software IMB SPSS Statistics

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 99 responden atas pernyataan kuesioner yang digunakan untuk masing-masing variable, tabel diatas memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai pearson corelatin positif dan lebih besar dari pada r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Nilai  $r_{tabel}$  0,202 didapat dari jumlah responden - 2, atau  $99 - 2 = 97$ . Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh secara keseluruhan valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

## 2. Uji Realibitas Instrumen

Uji reabilitas instrumen merupakan kelanjutan dari uji validitas instrumen, yang dimana item yang termasuk pengujian adalah item yang valid saja. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui kensekuensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap serta konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah *Cronbach's Alpha*. Nilai *cronbach alpha* pada penelitian ini menggunakan nilai 0,6.

Adapun yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60, maka item-item kuisioener yang dipakai dinyatakan *reliable* atau konsisten.
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0.60, maka item-item kuisioener dinyatakan tidak *reliable* atau tidak konsisten.

Tabel 3.9. Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronvach's Alpha	Keterangan
Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan (X)	0,711	Reliable
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0,705	Reliable

Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics

Berdasarkan Table 3.9. diatas dapat disimpulkan bahwa reabilitas variabel jawaban atas pernyataan dan konsistensi jawaban setiap butir pernyataan pada masing-masing variable penelitian layak. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Cronvach's Alpha* pada variabel berkisaran 0,705 sampai dengan 0,711 yang berarti nilai tersebut  $> 0,60$ .

Berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas di atas semua variabel penelitian dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian yang terdiri dari Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dan Kepuasan Peserta Didik (Y) dinyatakan valid sedangkan untuk pengujian reabilitas dinyatakan *reliable*/baik.

#### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu langkah yang sangat kritis dalam melakukan sebuah penelitian yang bersifat ilmiah, dalam melakukan analisis data digunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana analisis data penelitian ini merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data dalam penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan alat analisis berupa :

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari penyajian data melalui tabel, grafik diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendisi sentral), standar deviasi, maksimum, dan minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Statistik deskriptif lebih mengarah kepada hubungan, perkumpulan, peringkasan data, dan penyajian data sebagai berikut:

##### a. Uji One Sample T Test.

*Uji One Sample T Test* merupakan teknik untuk membandingkan satu variabel bebas. Pengujian one sample test bertujuan untuk menguji apakah suatu nilai tertentu yang diberikan sebagai pembanding berbeda secara nyata atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel.<sup>53</sup>

Adapun rumus *one sample t-tets* adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

t = Koefisien

x = Mean Sampel

$\mu$  = Mean Populasi

s = Standar Deviasi Sampel

---

<sup>53</sup>Albert Kurniawan, *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula* (Yogyakarta: Mediakom, 2009), h. 62.



$n$  = Jumlah Sampel

Dengan demikian, maka interval dari kriteria nilai jenjang interval adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10. Kategorisasi Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan Dan Kepuasan Peserta Didik

Kelas Interval	Kategori interpretasi
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Baik
$0,60 < r \leq 0,80$	Baik
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup Baik
$0,20 < r \leq 0,40$	Kurang Baik
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Tidak Baik

Sumber Data: Riska Amalia Tahun 2022

## 2. Analisis Statistik Asosiatif

Statistik asosiatif digunakan untuk melihat hubungan *kausal* (sebab-akibat) antara variabel bebas (penyebab munculnya variabel terikat) dengan variabel terikat (menjadi akibat karena adanya variabel bebas). Analisis ini digunakan untuk membahas data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka. Dalam penelitian ini analisis asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan sistem layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik.

### a. Korelasi *Person Product Moment*

Teknik statistik yang digunakan adalah teknik statistik parametrik karena teknik ini sesuai dengan data kuantitatif. Korelasi pearson atau sering disebut korelasi produk moment, merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif (uji hubungan) dua variabel apabila datanya berskala interval atau rasio.<sup>54</sup> Adapun rumus korelasi *pearson product moment* yang digunakan adalah sebagai berikut:

<sup>54</sup>Rostina Sundaya, *Statistika Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 201.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) - (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefesien korelasi variabel X dan Y

n = Jumlah sampel

$\sum x$  = Hasil jumlah dari variabel X

$\sum y$  = Hasil jumlah dari variabel Y

$\sum x^2$  = Hasil jumlah kuadrat dari variabel X

$\sum y^2$  = Hasil jumlah kuadrat dari variabel Y

$\sum xy$  = Hasil jumlah perkalian antara variabel X dan Y

Adapun penentuan kriteria interpretasi skor angka presentase setiap variabel penelitian ini yaitu<sup>55</sup>:

Tabel 3. 11. Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi

Skor Presentase	Kriteria Interpretasi
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber Data : Muh. Dahlan Thalib Tahun 2019

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien dererminasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh hubungan presentase sumbangan dalam menerangkan variasi variabel-variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau

<sup>55</sup>Muh. Dahlan Thalib, *Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional Dan Spritual* ( Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), h. 44.

kontribusi variabel independen (sistem layanan administrasi kesiswaan) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta didik), besar koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapat dari mengkuadratkan koefisien korelasi ( $r$ ). Koefisien determinasi dapat dilambangkan dengan ( $R^2$ ), dengan rumus:

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

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$r$  = Koefisien Korelasi

Sedangkan koefisien korelasi dapat dihitung dengan rumus:<sup>56</sup>

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum X \cdot Y - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2 - (n \sum y^2 - (\sum y)^2))}}$$

### 3. Uji Prasyarat Analisis

Sesuai dengan rumusan masalah dan hipotesis penelitian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan analisis regresi sederhana, dengan menggunakan bantuan dari program SPSS versi 29. Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan prasyarat analisis yaitu uji normalitas, linier, dan homogenitas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan bebas keduanya terdistribusi normal atau tidak. Model regresi

<sup>56</sup>J. Supranto, *Statistik: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 201.

yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui apakah data normal atau tidak, maka dapat dideteksi dengan melihat *normality probability plot*. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tetapi jika data (titik) menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>57</sup>

#### b. Uji Linieritas

Teknik analisis data yang akan digunakan untuk pengujian hipotesis adalah regresi linear, maka sebelum melakukan penolahan data menggunakan analisis regresi linear maka terlebih dahulu akan dilakuakn uji linearitas hubungan antar variabel. Kriteria pengujian linearitas adalah jika nilai signifikansi hasil perhitungan lebih besar dari 0.05, pada tarif signifikansi 5%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

Keterangan:

$F_{\text{reg}}$  = harga bilangan F untuk garis regresi

$RK_{\text{reg}}$  = rerata kuadrat garis regresi

$RK_{\text{res}}$  = rerata kuadrat residu<sup>58</sup>

<sup>57</sup>Singgih Santoso, *Buku Latihan Spss Statistik Parametrik* (Jakarta: PT. Elax Media Komputindo, 2000), h. 214.

<sup>58</sup> Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 13.

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas diperlukan untuk melihat apakah data kelompok populasi yang diperoleh memiliki variansi yang homogen atau tidak. Untuk penelitian ini menggunakan pengujian homogenitas dengan menggunakan rumus uji F, karena dengan uji ini dapat diketahui apakah data ini homogen. Berikut rumus yang digunakan:

$$F = \frac{\hat{\sigma}_{\text{terbesar}}}{\hat{\sigma}_{\text{terkecil}}}$$

Dengan  $\hat{\sigma}$  = varians

Kriteria pengujian:

Jika  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}} (0,05)$ , maka tidak homogen

Jika  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}} (0,05)$ , maka data homogen

4. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Korelasi T

Indra Jaya menyatakan bahwa untuk mengetahui hasil penelitian signifikan atau tidak maka dilakukan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Harga atau nilai koefisien korelasi

n = jumlah responden

t = harga t hitung

Hipotesis yang digunakan:

- a. Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  di tolak  $H_a$  diterima, berarti secara individual Layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik.
- b. Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  di terima  $H_a$  ditolak, berarti berarti secara individual Layanan administrasi kesiswaan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Pengelolaan uji t statistik diatas bertujuan melihat seberapa besar hubungan masing-masing variabel independen (sistem layanan administrasi kesiswaan) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta didik).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Hasil Penelitian

##### 1. Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Tabel 4.1. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan

Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan	99	30	45	75	57.18	.642	6.386	40.783
Valid N (listwise)	99							

*Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics*

Hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel sistem layanan administrasi kesiswaan (X) diperoleh gambaran karakteristik distribusi yang dapat dilihat dari tabel 4.1 dimana skor sistem layanan administrasi kesiswaan yang menunjukkan skor rata-rata 57,18 dan varians sebesar 40,783 dengan standar deviasi sebesar 6,386 dari skor terendah 45 dan skor tertinggi 75.

Berdasarkan dari tabel distribusi frekuensi dan presentase sistem layanan administrasi kesiswaan dapat dikemukakan dari hasil angket pada variabel sistem layanan administrasi kesiswaan yang diperoleh dari sampel penelitian merujuk pada kategorisasi cukup baik dengan memperoleh skor rata-rata 57,18. Cukupnya hasil

presentase sistem layanan administrasi kesiswaan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan. Berikut ini hasil uji *one sample T test*:

Dasar pengambilan keputusan Uji *One Sample T Test* yaitu:

- a) Jika nilai Sig. (2-tailed)  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima
- b) Jika nilai Sig. (2-tailed)  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

Tabel 4.2. Hasil Analisis Uji *One Sample Statistic*

<b>One-Sample Statistics</b>				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Sistem layanan administrasi kesiswaan	99	57.1818	6.38615	.64183

*Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics*

Berdasarkan tabel dari uji one sample statistics menunjukkan nilai statistik deskriptif yaitu  $N = 99$  artinya jumlah sample yang dipakai adalah 99 orang peserta didik. untuk sistem layanan administrasi kesiswaan diperoleh Mean = 57,1818 artinya nilai rata-rata hitung adalah = 57,1818, Std. Deviation atau simpang baku = 6,38615 dan Std. Error Mean adalah sebesar 0,64183.

Tabel 4.3. Hasil Analisis Uji One Sample T Test

<b>One-Sample Test</b>						
	Test Value = 99					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	99% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Sistem layanan administrasi kesiswaan	-65.154	98	.000	-41.81818	-43.5042	-40.1321

*Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics*

Berdasarkan dari hasil uji one sample T Test pada sistem layanan administrasi kesiswaan diketahui nilai  $t$  ( $t_{hitung}$ ) adalah sebesar -65,154 . Nilai  $df$  (degree of



freedom) 98 atau derajat kebebasan adalah sebesar 0,000. Sehingga output tabel one sample T test di atas diketahui nilai Sig. (2- tailed) sistem layanan administrasi kesiswaan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan diatas dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga memberikan kesimpulan bahwa jika melihat dari nilai rata-rata sistem layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang cukup baik dengan kepuasan peserta didik sebesar 57,18 .

## 2. Deskriptif Kepuasan Peserta Didik

Tabel 4.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Peserta Didik

Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Kepuasan Peserta Didik	99	16	29	45	37.48	.361	3.590	12.885
Valid N (listwise)	99							

Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan skor variabel kepuasan peserta didik (Y) diperoleh gambaran karakteristik distribusi yang dapat dilihat dari tabel 4.4. dimana skor kepuasan peserta didik yang menunjukkan skor rata-rata 37,48 dan varians sebesar 12,885 dengan standar deviasi sebesar 3,590 dari skor terendah 29 dan skor tertinggi 45.

Berdasarkan dari tabel distribusi frekuensi dan presentase kepuasan peserta didik dapat dikemukakan dari hasil angket pada kepuasan peserta didik yang diperoleh dari sampel penelitian merujuk pada kategorisasi kurang baik dengan memperoleh skor rata-rata 37,48. Rendahnya hasil presentase sistem layanan

administrasi kesiswaan dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan. Berikut adalah hasil uji *One Sample T Tes*:

Tabel 4.5. Hasil Analisis Uji *One Sample Statistic*

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan peserta didik	99	37.4848	3.58956	.36076

*Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics*

Berdasarkan tabel dari uji one sample statistics menunjukkan nilai statistik deskriptif yaitu  $N = 99$  artinya jumlah sample yang dipakai adalah 99 orang peserta didik. Untuk kepuasan peserta didik diperoleh  $Mean = 37,4848$  artinya nilai rata-rata hitung adalah  $=37,4848$ , Std. Deviation atau simpang baku  $= 3,58956$  dan Std. Error Mean adalah sebesar  $0,36076$ .

Tabel 4.6. Hasil Analisis Uji One Sample T Test

One-Sample Test						
	Test Value = 99					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	99% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan peserta didik	-170.513	98	.000	-61.51515	-62.4629	-60.5674

*Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics*

Berdasarkan dari hasil uji one sample T Test pada kepuasan peserta didik diketahui nilai  $t$  ( $t_{hitung}$ ) adalah sebesar  $-170,513$ . Nilai  $df$  (degree of freedom) 98 atau derajat kebebasan adalah sebesar  $0,000$ .

Sehingga output tabel one sample T test di atas diketahui nilai Sig. (2-tailed) kepuasan peserta didik adalah  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga memberikan kesimpulan bahwa jika melihat dari nilai rata-rata kepuasan

peserta didik dengan sistem layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang kurang baik yaitu sebesar 37,48.

### 3. Hubungan Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata

#### a. Uji Korelasi *Person Product Moment*

Untuk mengetahui korelasi antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik peneliti menganalisis data melalui program SPSS yang akan dijelaskan menggunakan uji Correlation. Dalam uji Korelasi *Person Product Moment* yang digunakan untuk pengambilan keputusan sebagai yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya  $H_0$  diterima
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak

Tabel. 4.7. Uji Korelasi *Person Product Moment*

<b>Correlations</b>			
		Sistem layanan administrasi kesiswaan	Kepuasan peserta didik
Sistem layanan administrasi kesiswaan	Pearson Correlation	1	.232 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)		.021
	N	99	99
Kepuasan peserta didik	Pearson Correlation	.232 <sup>*</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.021	
	N	99	99

*Sumber Data : Software IBM SPSS Statistics*

Berdasarkan nilai signifikan sig (2-tailed) dari tabel output diketahui nilai sig (2-tailed) antara sistem layanan administrasi kesiswaan (X) dengan kepuasan peserta didik (Y) sebesar  $0,021 < 0,05$ , yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel sistem layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian determinasi bertujuan mengetahui seberapa besar variabel bebas (Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan) menjelaskan variabelkepuasan peserta didik. Adapun hasil penelitian berdasarkan perhitungan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.232 <sup>a</sup>	.054	.044	3.56927
a. Predictors: (Constant), Sistem layanan administrasi kesiswaan b. Dependent Variabel : Kepuasan Peserta Didik				

*Sumber Data : Software IBM SPSS Statistics*

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,232 atau sama dengan 23,2% artinya angka tersebut mengandung arti bahwa variabel sistem layanan administrasi kesiswaan (X) berhubungan dengan variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 23,2% yang bermakna cukup tinggi. Sedangkan sisanya ( $100\% - 23,2\% = 76,8\%$ ) di pengaruhi oleh variabel lain di luar regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Hal ini dapat dilihat dari kriteria interpretasi koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.9. Kriteria interpretasi koefisien determinasi

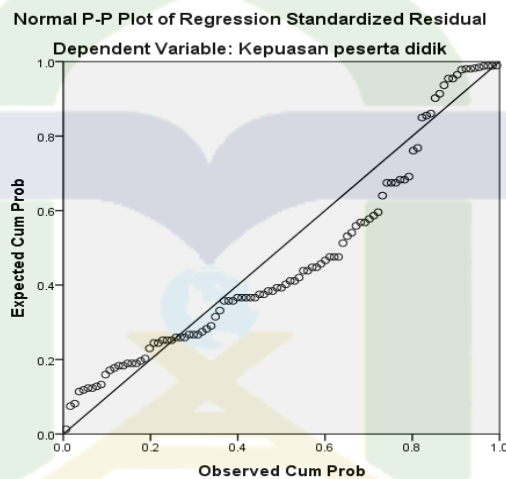
$0\% \leq KD \leq 100\%$	Tingkat Hubungan
81% – 100%	Sangat Tinggi
49% – 80%	Tinggi
17% – 48%	Cukup Tinggi
5% – 16%	Rendah tapi pasti
0% – 4%	Lemah Sekali

*Sumber Data: Sugiyono Tahun 2011*

## B. Uji Prasyarat Analisis

### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Teknik dalam uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji P-Plot



**Gambar 4.1: Uji Normalitas Data menggunakan uji P-Plot**

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas data dikatakan normal jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal.

Berdasarkan Gambar 4.1 hasil uji normalitas dimana hasil interpretasinya yaitu data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini sudah terdistribusi dengan normal atau sudah memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui linieritas antara kedua variabel tersebut yakni sistem layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik. Dengan pengajuan hipotesis Sig. Linearity lebih kecil dari Sig. 0,05 maka mempunyai hubungan yang liner. Berdasarkan hasil pengujian linieritas yang dilakukan menggunakan SPSS Versi 29 dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10. Hasil Uji Linieritas Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan Kepuasan Peserta Didik (Y).

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan peserta didik * sistem layanan administrasi kesiswaan	Between Groups	(Combined)	307.866	18	17.104	1.433	.139
		Linearity	27.790	1	27.790	2.328	.131
		Deviation from Linearity	280.075	17	16.475	1.380	.169
	Within Groups		954.862	80	11.936		
	Total		1262.727	98			

Sumber Data: Software IMB SPSS Statistic

Dari tabel di atas, maka Sig. Linearity sebesar  $0,169 > 0,05$  sehingga sistem layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik memiliki model regresi linieritas

## 3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk melihat apakah data kelompok populasi yang diperoleh memiliki variansi yang homogen atau tidak. Berdasarkan hasil pengujian homogenitas yang dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 29 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11. Hasil Uji Homogenitas Data Variabel Penelitian

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
sistem layanan administrasi kesiswaan	Based on Mean	1.325	11	84	.225
	Based on Median	.873	11	84	.569
	Based on Median and with adjusted df	.873	11	64.732	.570
	Based on trimmed mean	1.174	11	84	.317

Sumber Data: Software IMB SPSS Statistic

Pedoman pengambilan keputusan homogenitas yaitu:

- Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka variansi setiap sampel sama (homogen).
- Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen).

Dari hasil diatas dapat diketahui signifikansi sebesar 0,225 karena signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian di atas homogen

### C. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Keberartian Korelasi (T)

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik atau uji t adalah pengujian terhadap masing-masing variabel independen. Uji t (*coefficient*) akan dapat menunjukkan hubungan masing-masing variabel independen (secara persial) terhadap variabel dependen.

- Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  di tolak  $H_a$  diterima, berarti secara individual Layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

- b) Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  di terima  $H_a$  ditolak, berarti berarti secara individual Layanan administrasi kesiswaan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Tabel 4.12. Hasil Uji T Variabel Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan Kepuasan Peserta Didik (Y)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.024	3.248		9.243	.000
	Sistem layanan administrasi kesiswaan	.132	.056	.232	2.346	.021

a. Dependent Variable: Kepuasan peserta didik

Sumber Data : Software IMB SPSS Statistics

Berdasarkan tabel 4.12. Hasil uji hipotesis (t) diperoleh  $t_{hitung}$  (2,346) dan  $t_{tabel}$  (1,984) dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $0,021 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan memiliki hubungan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MTs DDI Pekkabata Kabupaten Pinrang, di Kecamatan Duampanua, terdapat hasil penelitian dari Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dan Kepuasan Peserta Didik (Y). Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan) mempunyai hubungan terhadap variabel terikat (Kepuasan Peserta Didik). Hasil rinci analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:



## 1. Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang

Menurut Shrode dan Voich istilah sistem itu menunjuk pada dua hal, yaitu pada suatu wujud (entitas) atau benda yang di memiliki tata aturan atau susunan struktur dari bagian-bagiannya dan kedua menunjukan pada suatu rencana, metode, alas atau tata cara untuk mencapai sesuatu.<sup>59</sup>

Dari penjelasan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan adalah prosedur atau tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan sumber daya manusia yang ada.

Menurut Farida Jasfar pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain, baik jasa yang dapat dilihat maupun tidak dapat dilihat, akan tetapi dapat dirasakan saja.<sup>60</sup> Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa layanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (peserta didik).<sup>61</sup>

Dari beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah jasa yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas seseorang baik itu dalam bentuk berwujud maupun tidak berwujud dengan maksud memberikan kepuasan atas jasa yang diberikan.

Sistem layanan administrasi kesiswaan mempunyai 5 indikator yakni *Tangibles* (Bukti langsung/bukti nyata), *Reliabilitas* (Kehandalan), *Responsivitas*

---

<sup>59</sup>Rabina Yunus dan Anto Hidayat, *Dasar-dasar Sistem Pemerintahan*, h. 4.

<sup>60</sup>Khairul Azan, dkk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021), h. 118.

<sup>61</sup>Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), h. 83.

(Daya Tangkap), *Emphaty* (Empati). Dari 5 indikator ini terdiri dari 15 butir instrumen dengan jumlah responden sebanyak 99 orang. Dari hasil uji coba yang telah dilakukan oleh penulis bahwa 19 soal tersebut dinyatakan valid. Uji validitas menunjukkan bahwa instrumen sistem layanan administrasi kesiswaan sebesar 0,202 dan hasil uji coba reabilitas variabel menunjukkan 0,711 dengan demikian semua pertanyaan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid dan reliable untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Berdasarkan penyebaran kuesioner berupa angket sebanyak 99 responden, maka dapat diketahui bahwa sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang termasuk dalam kategori cukup baik yakni dengan skor rata-rata 57,18.

## **2. Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang**

Philip Kotler dan Keller mengartikan kepuasan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>62</sup> serta menurut Richard F. Gerson mengartikan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui<sup>63</sup> dalam hal ini yaitu peserta didik.

Dalam kepuasan peserta didik terdapat 3 indikator yakni kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dari 3 indikator tersebut terdapat 9 pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berjumlah 99 orang. Setelah dilakukan uji coba terhadap instrumen maka 9 pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Uji validitas menunjukkan bahwa instrumen kepuasan peserta didik

---

<sup>62</sup>Philip Kotler dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, ed 12. (Jakarta: PT Indeks, 2007),h. 220.

<sup>63</sup>Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PPM, 2001), h. 3.

sebesar 0,202 dan hasil uji coba reabilitas variabel menunjukkan 0,705 dengan demikian semua pertanyaan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid dan reliable untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Berdasarkan penyebaran kuesioner berupa angket sebanyak 99 responden, memperoleh kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang termasuk dalam kategori rendah atau kurang baik yakni dengan skor rata-rata 37,48.

### **3. Hubungan Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil dari uji one sample statistics menunjukkan nilai statistik deskriptif yaitu  $N = 99$  artinya jumlah sample yang dipakai adalah 99 orang peserta didik menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi berganda ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,232 artinya angka tersebut mengandung arti bahwa variabel sistem layanan administrasi kesiswaan (X) berhubungan dengan variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 23,2% yang bermakna sudah cukup baik. Sedangkan sisanya ( $100\% - 23,2\% = 76,8\%$ ) di pengaruhi oleh variabel lain di luar regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Dari hasil uji hipotesis (t) diperoleh  $t_{hitung}$  (2,346) dan  $t_{tabel}$  (1,984) dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $0,021 < 0,05$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan memiliki hubungan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Hasil penelitian ini setidaknya juga relevan dengan teori yang telah dijelaskan pada bab terdahulu dan juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh beberapa peneliti sebagai berikut:

- a. Nia Tur Rohmah (2019), melakukan penelitian tentang Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Dari hasil penelitian ini temukan bahwa tingkat kepuasan peserta didik tergolong tinggi juga karena memiliki nilai rata-rata (Mean) sebesar 3,93 berada pada nilai 4,00. Hasil hitung Korelasi Product Moment di dapatkan bahwa  $r = 0,65$  dengan taraf signifikansi  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas layanan administarsi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.
- b. Besse Irama Sasmita (2021), melakukan penelitian tentang Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berada dikategori sedang dengan jumlah frekuensi sebanyak 38 orang (51%) dan kepuasan peserta didik berada pada kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 49 orang (66%). Adapun hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung=  $17,34711 > T_{tabel} = 1,66629$  yang menunjukkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara
- c. M. Hasbi (2018), melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Berdasarkan dari hasil penelitian, diperoleh persamaan

regresi sebagai berikut:  $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$ , dan di dapatkan F hitung = 4,283 sig 0,002 < 0,05, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai  $T_{hitung} = 0,410$  sig 0,00 < 0,05.

Bertolak dari pembahasan di atas, dan hasil penelitian ini dapat diformulasikan bahwa kepuasan peserta didik sangat ditentukan oleh kualitas sistem layanan administrasi kesiswaan.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada skripsi yang berjudul Hubungan Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang adalah 57,18 dari kategori yang telah ditetapkan, artinya sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang berada pada kategori cukup baik. Dengan demikian sistem layanan administrasi kesiswaan yang merujuk pada indikator *Tangibles* (Bukti langsung/bukti nyata), *Reliabilitas* (Kehandalan), *Responsivitas* (Daya Tangkap), *Empathy* (Empati) berada pada kategori yang masih perlu dikembangkan lagi.
2. Tingkat kepuasan peserta didik terhadap sistem layanan administrasi kesiswaan di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang adalah sebanyak 37,48 dari kategori yang telah ditetapkan yang merujuk pada indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan, artinya kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang berada pada kategori rendah atau kurang baik. Dengan demikian sekolah bertanggung jawab dalam meningkatkan kepuasan peserta didik dengan meningkatkan sistem layanan yang lebih baik.
3. Berdasarkan hasil output tersebut dapat diketahui bahwa koefisien korelasi antara sistem layanan administrasi kesiswaan (X) dengan kepuasan peserta

didik (Y) sebesar 0,232 disertai dengan nilai signifikan sebesar 0,021 dan diperoleh  $t_{hitung}$  (2,346) dan  $t_{tabel}$  (1,984) dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Berdasarkan kriteria keputusan maka dapat disimpulkan bahwa sistem layanan administrasi kesiswaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan peserta didik di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang.

## B. Saran

Berpandangan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang bisa dijadikan sebagai masukan untuk penelitian di masa yang akan datang agar lebih baik lagi. Beberapa masukan yang dapat digunakan sebagai perbaikan yaitu sebagai berikut:

1. Saran untuk sekolah
  - a. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja pada setiap layanan administrasi pendidikan, baiknya sekolah memberikan pelatihan dan pengembangan yang merata kepada seluruh pegawai tenaga kependidikan yang ada. Selain itu, program pelatihan diharapkan bisa diadakan secara berkala melihat adanya dinamika perubahan personel layanan administrasi dalam periode tertentu.
  - b. Untuk mengupayakan efisiensi pada layanan administrasi pendidikan, sarana merupakan hal terpenting yang sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, sebaiknya agenda dalam pengadaan dan pengelolaan sarana dan prasarana lebih diutamakan untuk memenuhi kebutuhan.
2. Saran untuk pembaca
  - a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca yang ingin mengadakan penelitian serupa. Namun perlu diperhatikan bahwa

kondisi nyata seperti waktu, lokasi dan karakteristik objek penelitian itu berbeda-beda. Maka, layanan administrasi kesiswaan tidak selalu berhubungan terhadap kepuasan Peserta Didik.

- b. Diharapkan kepada pembaca lebih bijak dalam merencanakan teknis penelitian sebelum turun ke lapangan ketika proses pengumpulan data, untuk meminimalisir kendala yang sekiranya akan dihadapi dalam penelitian di masa mendatang.





## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'anul Karim.*

- Aedi, Nur, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan* Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Amalia, Riska, “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Palopo, Skripsi (IAIN Palopo),” 2022.
- Arikunto, Suharismi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT Pineka Cipta, 2014.
- Azan, Khairul, Dkk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam* Yogyakarta: Samudra Biru, 2021.
- Badrudin, *Manajemen Peserta Didik* Jakarta: PT. Indeks, 2014.
- Bungin, M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* Jakarta: Kencana, 2005.
- Daryanto, Drs. H.M., *Administrasi Pendidikan*, Kelima Jakarta: PT. RINEKA CIPTA, 2008.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cet. 1 Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014.
- Duwi, Priyatno, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis* Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014.
- Elfachmi, Amin Kuneifi dan Fatri Amida, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan,” *Eduka* 1, N 2016.
- Gerson, Richard F., *Mengukur Kepuasan Pelanggan* Jakarta: PPM, 2001.
- Hadi, Sutrisno, *Analisis Regresi* Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Haidir, Joharis Lubis dan, *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi* Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Handayani, Sunardi dan, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Yatim Arrohman Indonesia”,”

*Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 2013.

- Handoko, Basu Swasta dan Hani, *Manajemen Pemasaran* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000.
- Hartati, Ismail Nurdin dan Sri, *Metodologi Penelitian Sosial* Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Hasbi, M., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang,” *e-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 3, 2018.
- Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*, 2019.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Hidayat, Imam Machali dan Ara, *The Handbook of Education Management* Jakarta: Prenamedia Group, 2018.
- Hidayat, Imam Machali dan Ara, *The Handbook of Education Management* Jakarta: Prenamedia Group, 2018.
- Istanto dan Mohamad Ali, *Manajemen Sekolah Islam* Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018.
- Kotler, Philip dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, 12 ed. Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Kusumaningrum, Desi Eri, Dkk, *Manajemen Peserta Didik: Suatu Pengantar* Depok: Rajawali Press, 2019.
- Lestari, Kartika Ayu, Dkk, “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang,” *e-Journal of Education and Teaching Learning (JETL)*, Vol 3, Nom 2021.
- Mahmud, Hilal, *Administrasi Pendidikan* Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015.
- Malik, dkk., “The Impact of Service Quality on Student' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab”, *Journal of Management Research* Vol. 2, No. 2, 2010.
- Mania, Sulaimana dan Sitti, *Metode Peneliitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* Gowa: Pusaka Almaida, 2019.
- Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* Yogyakarta: Ar-Ruzz


- Media, 2008.
- Nuril, Ahmad, 'Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan', Madinah: Jurnal Studi Islam 1, no. 1 2014.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Poerwadarminta, W. J. S., "Kamus Umum Bahasa Indonesia" Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- Prihatin, Eka, *Manajemen Peserta Didik*, ed. oleh M.Pd. Dr. Riduwan, M.B.A., 1 ed. Bandung: ALFABETA, 2011.
- Rahmawati, Diana, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa', Jurnal *Economia* 9, no. 1, 2013.
- Rohmah, Nia Tur, *Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo: e-Skripsi*, Surabaya: Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan Spss Statistik Parametrik* Jakarta: PT. Elax Media Komputindo, 2000.
- Sanusi, Ardillah, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Iain Parepare," 2022.
- Sasmita, Besse Irma, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi, Sulawesi Tenggara: e-Skripsi*, Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin, 2021.
- Sawir, Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik* Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Siswohadi, Etty Widawati dan, "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi.
- Soenarto, dkk., "Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education on in the District Sidoarjo, Indonesia", *The Internasional Journal Of Businnes & Management*. vol 5, No 1, 2017
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Cet, XXVI (Bandung: Alfabeta, 2018.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ed. oleh Bandung, b ALFABETA, 2016.
- Sumaryanto, “Strategi Sukses Bagi Usaha Pemasaran Jasa,” *JJurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 9, No. 1 2009.
- Sumber Tata Usaha MTs DDI Pekkabata, Kab. Pinrang, 26 Mei 2023.
- Sundaya, Rostina, *Statistika Penelitian Pendidikan* Bandung: Alfabeta, 2014.
- Supranto, J., *Statistik: Teori dan Aplikasi* Jakarta: Erlangga, 2001.
- Suryana, Edeng, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran* Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Suryosubroto, B., *Manajemen Pendidikan di Sekolah* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.
- Sutikno, M. Sobry, *Manajemen Pendidikan Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang Unggul*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Suwito, Joko “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru,” *KINDAI* 14, 2018.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* Yogyakarta: andi Yogyakarta, 2003.
- Ulmunir, Misbah, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* Yogyakarta: MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Vinny, Rahareng Jenniver dan Nurdina, *Academic Service Quality Toward Student Satisfation* 2, No. 2, 2017: <http://ipi.portalgaruda.org>.
- Yunus, Rabina dan Anto Hidayat, *Dasar-dasar Sistem Pemerintahan*.
- Zubair, Muhammad Kamal, dkk, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah IAIN Parepare*, Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019.



# LAMPIRAN - LAMPIRAN

## Lampiran 1. SK Pembimbing


  
**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS TARBIYAH  
NOMOR : 1586 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

---

**DEKAN FAKULTAS TARBIYAH**

Menimbang	:	a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi mahasiswa Tahun 2022;
		b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi mahasiswa.
Mengingat	:	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
		2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
		3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
		4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
		5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
		6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
		7. Keputusan Menteri Agama Nomor 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
		8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
		9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare;
		10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
Memperhatikan	:	a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2.307381/2022, tanggal 17 November 2021 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2022;
		b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 494 Tahun 2022, tanggal 31 Maret 2022 tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare Tahun 2022.
Menetapkan	:	<b>MEMUTUSKAN</b> <b>KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH TENTANG PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE TAHUN 2022;</b>
Kesatu	:	Menunjuk saudara; 1. Dr. Muh. Dahlan Thalib, M.A 2. Drs. Amiruddin M, M.Pd. Masing-masing sebagai pembimbing utama dan pendamping bagi mahasiswa :
		Nama : Hasniati
		NIM : 19.1900.070
		Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
		Judul Skripsi : Hubungan Antara Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTs DDI Pekkabataw Kab. Pinrang
Kedua	:	Tugas pembimbing utama dan pendamping adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan proposal penelitian sampai menjadi sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi;
Ketiga	:	Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada anggaran belanja IAIN Parepare;
Keempat	:	Surat keputusan ini diberikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Parepare  
Pada Tanggal : 26 April 2022

  
Amiruddin

## Lampiran 2. Angket (Kuesioner Penelitian)

	<p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE</b>  <b>FAKULTAS TARBIYAH</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN</b>  <b>SKRIPSI</b></p>

NAMA MAHASISWA : Hasniati  
 NIM : 19.1900.070  
 PRODI : Manajemen Pendidikan Islam  
 FAKULTAS : Tarbiyah  
 JUDUL : Hubungan Antara Sistem Pelayanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di Mts DDI Pekkabata Kab. Pinrang

### KUESIONER PENELITIAN

#### Petunjuk dalam pengisian kuesioner:

- Bacalah setiap pertanyaan dengan baik dan teliti, sehingga tidak ada pernyataan yang terlewatkan atau tidak terisi.
- Pilih salah satu jawaban yang paling tepat menurut saudara yaitu dengan memberi tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah disediakan. Dengan keterangan pernyataan sebagai berikut:
  - SS : Sangat Setuju
  - S : Setuju
  - CS : Cukup Setuju
  - TS : Tidak Setuju
  - STS : Sangat Tidak Setuju
- Isilah bagian sistem layanan administrasi kesiswaan terlebih dahulu lalu mengisi bagian mutu layanan.
- Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- Terima Kasih atas partisipasi Anda.

### Data Pribadi Responden

1. Nama : .....
2. Nis : .....
3. Kelas : .....

### Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan

No	Indikator Variabel	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<b>Tangibles (Bukti langsung/bukti nyata)</b>						
1.	Ruang layanan administrasi kesiswaan terlerak di lokasi yang strategis dan mudah di jangkau					
2.	Fasilitas layanan administrasi kesiswaan dapat saya gunakan secara berkala					
3.	Saranan dan prasarana yang tidak memadai dalam layanan administarasi kesiswaan sehingga tidak memberikan rasa nyaman					
<b>Reliabilitas (Kehandalan)</b>						
4.	Pelayanan pembinaan peserta didik yang diberikan sesuai dengan prosedur dan kebutuhan.					
5.	pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu kepada peserta didik					
6.	Tenaga administasi kesiswaan mengumpulkan data peserta didik secara akurat.					
<b>Responsivitas (Daya Tangkap)</b>						
7.	Tenaga administrasi kesiswaan profesional dalam menangani kebutuhan dan kesulitan peserta didik					
8.	Tenaga administrasi kesiswaan senantiasa memberikan informasi terbaru tentang kegiatan penerimaan peserta didik dan kegiatan MOS					
9.	Tanaga administrasi kesiswaan tidak cepat dan tanggap dalam menerima keluhan dari peserta didik serta pencatatan prestasi dan pelaporan peserta didik tidak sesuai kenyataan					
<b>Assurance (jaminan)</b>						



10.	Tenaga administrasi kesiswaan selalu memberikan informasi penting kepada Peserta Didik secara jujur dan terbuka					
11.	Tenaga administrasi kesiswaan memberikan pelayanan dengan tulus, ramah, dan sopan.					
12.	Tenaga administrasi tidak memiliki wawasan luas dan tidak menguasai bidang tugasnya					
<b>Empathy (empati)</b>						
13.	Tenaga administrasi tidak menanggapi kebutuhan peserta didik					
14.	Layanan yang yang diberikan secara tulus serta memperhatikan kebutuhan peserta didik					
15.	Tenaga administrasi kesiswaan senantiasa menjalin relasi dan komunikasi yang baik terhadap peserta didik					

#### **Kepuasan Peserta Didik**

No	Indikator Variabel	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<b>Kesesuain Harapan</b>						
1.	Saya merasa fasilitas yang canggih dan memadai dalam pelayanan memberikan kepuasan kepada peserta didik.					
2.	Saya merasa pelayanan kesiswaan dan informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sudah tepat dan akurat sesuai dengan harapan peserta didik					
3.	Saya merasa tenaga administrasi kesiswaan selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi kesiswaan					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
4.	Adanya sarana dan prasarana yang baik dan nyaman dalam pelayanan administrasi kesiswaan membuat saya minat berkunjung kembali.					
5.	Saya merasa keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang sehingga membuat					

	saya minat berkunjung kembali					
6.	Saya tidak merasa sungkan berkunjung kembali karena tenaga administrasi kesiswaan selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan administrasi kesiswaan terhadap peserta didik					
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>						
7.	Saya memberitahukan kepada teman atau kerabat tentang informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sangat ramah.					
8.	Saya memberitahukan kepada teman atau kerabat jika terdapat fasilitas layanan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik					
9.	Saya akan menyarankan kepada teman saya untuk mendatangi pegawai administrasi kesiswaan apabila sedang membutuhkan layanan konsultasi terkait administrasi atau yang lainnya.					



**Lampiran 3. Tabulasi Data Hasil Penelitian X dan Y**

Nama	Kelas	Sistem layanan administrasi kesiswaan (X)															Total
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
R1	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R2	VII	5	4	3	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	59
R3	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R4	VII	5	4	3	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	65
R5	VII	4	3	3	4	2	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	59
R6	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R7	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R8	VII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R9	VII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R10	VII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	58
R11	VII	5	5	3	5	3	5	5	3	2	5	4	2	2	3	5	57
R12	VII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	54
R13	VII	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	58
R14	VII	4	3	4	3	3	4	4	5	3	1	1	3	4	4	4	50
R15	VII	5	5	2	5	1	5	4	3	4	5	5	5	3	5	2	59
R16	VII	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	1	4	58
R17	VII	5	5	2	5	1	5	5	5	1	4	5	2	2	5	4	56
R18	VII	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	67
R19	VII	5	4	3	4	2	4	5	4	2	4	5	3	3	4	5	57

R20	VII	4	3	2	5	3	5	4	4	2	4	4	3	3	4	5	55
R21	VII	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	61
R22	VII	4	3	2	3	2	4	5	4	2	5	5	4	3	5	5	56
R23	VII	4	3	4	4	4	3	4	2	4	5	3	2	3	3	2	50
R24	VII	4	2	5	2	4	5	3	2	4	3	3	2	5	2	4	50
R25	VII	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	1	2	4	4	54
R26	VII	5	4	3	5	3	5	3	5	2	5	3	2	2	5	3	55
R27	VII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	54
R28	VII	5	3	5	3	5	5	4	5	2	5	4	2	2	4	5	59
R29	VII	5	4	3	5	3	3	5	3	2	3	5	2	2	5	5	55
R30	VII	5	5	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	54
R31	VII	3	4	2	3	4	2	4	1	4	3	2	2	4	3	4	45
R32	VII	4	3	3	2	3	2	3	3	5	4	3	2	3	4	5	49
R33	VIII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R34	VIII	4	4	4	3	1	5	4	4	1	5	3	3	4	3	5	53
R35	VIII	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	65
R36	VIII	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	64
R37	VIII	4	3	2	3	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	56
R38	VIII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	54
R39	VIII	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	1	1	3	4	52
R40	VIII	5	4	5	4	4	5	5	5	2	5	3	1	2	4	4	58
R41	VIII	5	3	5	3	5	3	5	3	2	3	5	2	2	4	5	55
R42	VIII	5	4	5	4	4	5	4	4	1	4	3	1	2	4	4	54

R43	VIII	5	4	5	4	5	3	5	3	2	5	3	2	2	3	3	54
R44	VIII	5	4	5	5	4	5	4	4	1	5	3	1	2	4	4	56
R45	VIII	5	4	3	5	3	5	3	5	2	5	3	2	2	4	5	56
R46	VIII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	3	1	2	4	4	54
R47	VIII	5	4	3	5	5	3	5	3	2	5	3	2	2	4	3	54
R48	VIII	5	4	5	4	3	5	5	4	1	4	3	2	2	4	4	55
R49	VIII	5	5	3	5	3	5	5	3	2	3	3	2	2	5	3	54
R50	VIII	5	3	5	3	5	3	3	5	2	3	5	2	2	3	5	54
R51	VIII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	54
R52	VIII	4	3	2	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	51
R53	VIII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R54	VIII	5	3	5	3	5	3	5	4	2	4	5	2	2	5	3	56
R55	VIII	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	49
R56	VIII	5	3	5	3	5	5	3	5	2	3	5	2	2	5	5	58
R57	VIII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	1	2	4	4	53
R58	VIII	5	3	3	3	5	3	5	3	2	3	5	2	2	5	3	52
R59	VIII	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	3	1	2	3	3	56
R60	VIII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	1	2	4	4	53
R61	VIII	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	1	2	4	4	53
R62	IX	4	4	5	3	3	5	4	3	2	3	3	2	3	4	5	53
R63	IX	5	4	5	4	4	5	4	4	1	5	3	1	1	4	4	54
R64	IX	5	4	5	4	4	5	5	4	1	4	3	1	2	4	4	55
R65	IX	5	4	4	5	4	4	4	4	1	3	5	2	2	3	5	55

R66	IX	4	5	4	5	4	3	5	3	2	4	4	2	2	3	3	53
R67	IX	5	3	4	5	5	3	5	3	2	4	5	2	2	5	3	56
R68	IX	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	3	1	1	4	4	53
R69	IX	5	4	5	3	5	4	3	3	2	4	5	2	2	5	3	55
R70	IX	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	2	2	4	4	54
R71	IX	5	4	5	3	5	3	5	3	2	5	5	2	2	3	5	57
R72	IX	5	3	5	3	5	4	5	2	4	5	2	2	5	3	3	56
R73	IX	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	2	2	5	5	61
R74	IX	5	4	5	4	5	4	4	3	1	4	3	2	3	2	5	54
R75	IX	3	4	4	5	5	3	5	3	2	3	4	2	2	4	3	52
R76	IX	5	4	5	4	4	5	5	3	2	4	3	1	4	3	5	57
R77	IX	4	3	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	2	1	3	54
R78	IX	5	4	4	5	4	5	5	4	2	3	3	1	2	4	5	56
R79	IX	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	3	3	2	4	5	58
R80	IX	3	4	4	5	5	3	3	3	2	4	3	4	3	4	5	55
R81	IX	4	3	3	5	3	3	3	4	2	5	3	4	5	4	4	55
R82	IX	4	4	3	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	62
R83	IX	5	4	5	4	5	5	4	3	2	5	3	1	1	4	4	55
R84	IX	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	5	3	5	5	60
R85	IX	4	4	5	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	53
R86	IX	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	65
R87	IX	5	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	56
R88	IX	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	51

R89	IX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R90	IX	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	2	3	4	4	55
R91	IX	5	5	5	4	4	4	5	4	1	4	3	2	2	4	5	57
R92	IX	5	4	5	4	4	4	3	4	1	4	3	2	2	4	5	54
R93	IX	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	3	2	2	4	5	57
R94	IX	5	4	5	4	4	5	4	4	1	4	3	2	2	3	3	53
R95	IX	5	3	5	4	5	4	5	3	2	3	4	2	2	4	4	55
R96	IX	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	60
R97	IX	5	4	5	3	3	5	4	4	1	4	3	1	2	4	4	52
R98	IX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R99	IX	5	4	5	4	3	3	5	4	2	4	5	2	2	5	3	56

Nama	Kelas	Kepuasan peserta didik (Y)									Total	
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9		
R1	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R2	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R3	VII	3	3	3	5	3	2	5	5	5	5	34
R4	VII	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	43
R5	VII	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	38
R6	VII	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
R7	VII	4	4	4	5	3	5	1	5	5	5	36
R8	VII	4	5	5	5	5	3	5	1	5	5	38
R9	VII	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	39

R10	VII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R11	VII	3	5	3	5	3	5	5	3	3	35
R12	VII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R13	VII	4	3	5	5	4	4	5	2	2	34
R14	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R15	VII	5	5	2	5	4	3	4	5	2	35
R16	VII	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43
R17	VII	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42
R18	VII	5	4	5	5	4	5	4	5	5	42
R19	VII	5	5	5	4	4	3	5	5	4	40
R20	VII	4	4	4	5	4	3	5	5	5	39
R21	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R22	VII	5	4	3	5	3	5	5	5	4	39
R23	VII	4	4	4	5	4	4	5	3	4	37
R24	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R25	VII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R26	VII	5	5	3	3	5	3	5	3	3	35
R27	VII	5	3	4	3	5	5	4	4	4	37
R28	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R29	VII	3	5	5	3	5	5	3	4	4	37
R30	VII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R31	VII	4	4	5	4	4	4	3	4	4	36
R32	VII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R33	VIII	4	5	5	5	2	5	2	5	5	38



R34	VIII	4	4	4	5	5	4	5	5	5	41
R35	VIII	5	5	5	5	5	4	3	2	1	35
R36	VIII	5	4	4	3	2	4	5	4	5	36
R37	VIII	4	4	3	4	4	4	5	4	3	35
R38	VIII	4	3	4	3	3	5	5	4	4	35
R39	VIII	4	3	4	3	3	5	4	4	4	34
R40	VIII	5	5	4	3	4	3	5	5	3	37
R41	VIII	3	5	5	3	3	3	5	5	3	35
R42	VIII	4	3	4	3	3	5	4	4	4	34
R43	VIII	5	3	5	5	5	5	4	4	5	41
R44	VIII	5	3	5	3	3	5	5	5	5	39
R45	VIII	5	5	3	5	3	5	4	5	3	38
R46	VIII	5	3	4	3	3	5	5	5	4	37
R47	VIII	3	5	3	5	4	5	3	5	3	36
R48	VIII	4	3	4	3	3	5	4	4	4	34
R49	VIII	5	3	3	5	3	3	5	3	5	35
R50	VIII	3	5	3	5	3	3	5	5	5	37
R51	VIII	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
R52	VIII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R53	VIII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R54	VIII	3	5	5	3	3	5	3	3	5	35
R55	VIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R56	VIII	5	5	5	3	3	5	3	5	3	37
R57	VIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

R58	VIII	3	5	3	5	3	5	3	3	3	33
R59	VIII	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
R60	VIII	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
R61	VIII	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
R62	IX	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
R63	IX	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
R64	IX	4	4	4	3	3	5	4	4	4	35
R65	IX	5	4	5	4	5	4	5	3	4	39
R66	IX	3	3	5	5	3	3	5	4	5	36
R67	IX	5	3	5	3	4	3	5	4	3	35
R68	IX	5	4	5	3	3	5	5	4	4	38
R69	IX	5	3	5	3	5	4	3	3	5	36
R70	IX	5	3	5	4	3	5	4	5	5	39
R71	IX	5	4	5	3	4	4	4	5	3	37
R72	IX	5	3	5	3	3	5	4	5	4	37
R73	IX	4	4	4	4	5	4	5	4	3	37
R74	IX	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R75	IX	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R76	IX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R77	IX	4	5	3	4	5	5	3	4	5	38
R78	IX	4	5	4	3	5	4	5	4	4	38
R79	IX	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
R80	IX	5	4	5	4	5	3	5	3	4	38
R81	IX	4	4	4	4	3	3	5	4	5	36

R82	IX	4	5	4	5	4	3	4	3	5	37
R83	IX	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
R84	IX	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R85	IX	4	3	4	3	4	5	4	3	4	34
R86	IX	3	4	3	5	4	5	3	5	3	35
R87	IX	5	4	4	3	5	5	4	5	5	40
R88	IX	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
R89	IX	4	5	4	5	3	3	5	3	5	37
R90	IX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
R91	IX	4	3	5	3	3	5	5	5	5	38
R92	IX	4	3	4	3	3	5	5	4	4	35
R93	IX	4	3	4	3	3	5	5	4	4	35
R94	IX	4	3	4	3	3	5	5	4	4	35
R95	IX	3	5	5	3	5	3	5	4	3	36
R96	IX	4	4	4	4	5	4	4	5	3	37
R97	IX	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R98	IX	5	3	3	5	5	5	4	5	3	38
R99	IX	5	4	5	4	5	4	5	3	4	39

#### Lampiran 4. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen X dan Y

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen (X) Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan

Correlations																	
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	total
x1	Pearson Correlation	1	.270**	.390**	.135	.201*	.223*	.260**	.321**	-.200*	.218*	.152	-.173	-.280**	.219*	-.006	.272**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.182	.046	.026	.009	.001	.047	.030	.133	.086	.005	.029	.956	.006
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x2	Pearson Correlation	.270**	1	.063	.442**	-.014	.264**	.329**	.207*	.066	.330**	.108	.204*	.091	.304**	.104	.477**
	Sig. (2-tailed)	.007		.539	.000	.891	.008	.001	.039	.513	.001	.287	.042	.369	.002	.306	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x3	Pearson Correlation	.390**	.063	1	-.061	.594**	.132	.108	.102	-.168	.017	-.093	-.275**	-.121	-.036	.087	.209*
	Sig. (2-tailed)	.000	.539		.549	.000	.193	.288	.316	.097	.868	.358	.006	.234	.727	.391	.038
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x4	Pearson Correlation	.135	.442**	-.061	1	.115	.251*	.269**	.250*	.000	.200*	.127	.122	-.020	.071	-.075	.359**
	Sig. (2-tailed)	.182	.000	.549		.256	.012	.007	.013	1.000	.047	.211	.228	.842	.482	.461	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x5	Pearson Correlation	.201*	-.014	.594**	.115	1	-.059	.190	-.047	.009	-.040	.037	-.089	-.073	.000	-.043	.264**
	Sig. (2-tailed)	.046	.891	.000	.256		.564	.059	.643	.932	.695	.716	.383	.471	1.000	.669	.008
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x6	Pearson Correlation	.223*	.264**	.132	.251*	-.059	1	.114	.420**	-.021	.120	-.021	.060	.057	-.014	.195	.341**
	Sig. (2-tailed)	.026	.008	.193	.012	.564		.260	.000	.839	.238	.838	.556	.574	.888	.053	.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x7	Pearson Correlation	.260**	.329**	.108	.269**	.190	.114	1	-.037	.064	.109	.267**	-.036	.058	.196	.037	.367**

	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.288	.007	.059	.260		.719	.532	.284	.007	.724	.567	.052	.715	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x8	Pearson Correlation	.321**	.207*	.102	.250*	-.047	.420**	-.037	1	.143	.143	.285**	.329**	.122	.257*	.281**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.001	.039	.316	.013	.643	.000	.719		.158	.159	.004	.001	.227	.010	.005	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x9	Pearson Correlation	-.200*	.066	-.168	.000	.009	-.021	.064	.143	1	.239*	.385**	.725**	.787**	.175	.201*	.646**
	Sig. (2-tailed)	.047	.513	.097	1.000	.932	.839	.532	.158		.017	.000	.000	.000	.084	.046	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x10	Pearson Correlation	.218*	.330**	.017	.200*	-.040	.120	.109	.143	.239*	1	.077	.214*	.227*	.150	.083	.429**
	Sig. (2-tailed)	.030	.001	.868	.047	.695	.238	.284	.159	.017		.448	.034	.024	.139	.412	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x11	Pearson Correlation	.152	.108	-.093	.127	.037	-.021	.267**	.285**	.385**	.077	1	.446**	.186	.382**	.209*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.133	.287	.358	.211	.716	.838	.007	.004	.000	.448		.000	.066	.000	.038	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x12	Pearson Correlation	-.173	.204*	-.275**	.122	-.089	.060	-.036	.329**	.725**	.214*	.446**	1	.751**	.256*	.224*	.676**
	Sig. (2-tailed)	.086	.042	.006	.228	.383	.556	.724	.001	.000	.034	.000		.000	.011	.026	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x13	Pearson Correlation	-.280**	.091	-.121	-.020	-.073	.057	.058	.122	.787**	.227*	.186	.751**	1	.158	.310**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.005	.369	.234	.842	.471	.574	.567	.227	.000	.024	.066	.000		.119	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x14	Pearson Correlation	.219*	.304**	-.036	.071	.000	-.014	.196	.257*	.175	.150	.382**	.256*	.158	1	.117	.455**
	Sig. (2-tailed)	.029	.002	.727	.482	1.000	.888	.052	.010	.084	.139	.000	.011	.119		.250	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
x15	Pearson Correlation	-.006	.104	.087	-.075	-.043	.195	.037	.281**	.201*	.083	.209*	.224*	.310**	.117	1	.408**
	Sig. (2-tailed)	.956	.306	.391	.461	.669	.053	.715	.005	.046	.412	.038	.026	.002	.250		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
total	Pearson Correlation	.272**	.477**	.209*	.359**	.264**	.341**	.367**	.524**	.646**	.429**	.548**	.676**	.618**	.455**	.408**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.038	.000	.008	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	15

### Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen (Y) Kepuasan Peserta Didik

		Correlations									
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	total
y1	Pearson Correlation	1	.077	.325**	.138	.376**	.237*	.226*	.262**	.171	.610**
	Sig. (2-tailed)		.451	.001	.174	.000	.018	.024	.009	.091	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
y2	Pearson Correlation	.077	1	.111	.449**	.374**	.004	.004	.145	.034	.511**
	Sig. (2-tailed)	.451		.273	.000	.000	.970	.971	.152	.735	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

y3	Pearson Correlation	.325**	.111	1	-.038	.257*	.163	.071	.051	.301**	.483**
	Sig. (2-tailed)	.001	.273		.712	.010	.108	.483	.613	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
y4	Pearson Correlation	.138	.449**	-.038	1	.322**	.018	.003	.163	.225*	.541**
	Sig. (2-tailed)	.174	.000	.712		.001	.857	.973	.107	.025	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
y5	Pearson Correlation	.376**	.374**	.257*	.322**	1	.026	.180	.018	.037	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.001		.799	.075	.862	.718	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
y6	Pearson Correlation	.237*	.004	.163	.018	.026	1	-.260**	.324**	.150	.362**
	Sig. (2-tailed)	.018	.970	.108	.857	.799		.009	.001	.137	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
y7	Pearson Correlation	.226*	.004	.071	.003	.180	-.260**	1	-.017	.114	.300**
	Sig. (2-tailed)	.024	.971	.483	.973	.075	.009		.867	.260	.003
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
y8	Pearson Correlation	.262**	.145	.051	.163	.018	.324**	-.017	1	.255*	.499**
	Sig. (2-tailed)	.009	.152	.613	.107	.862	.001	.867		.011	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
y9	Pearson Correlation	.171	.034	.301**	.225*	.037	.150	.114	.255*	1	.521**
	Sig. (2-tailed)	.091	.735	.002	.025	.718	.137	.260	.011		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
total	Pearson Correlation	.610**	.511**	.483**	.541**	.595**	.362**	.300**	.499**	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.705	9

Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
	Kepuasan Peserta Didik	99	16	29	45	37.48	.361	3.590
Valid N (listwise)	99							





## Lampiran 5. Hasil Uji SPSS

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sistem_Pelayanan b	.	Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan_Peserta_Didik			
b. All requested variables entered.			

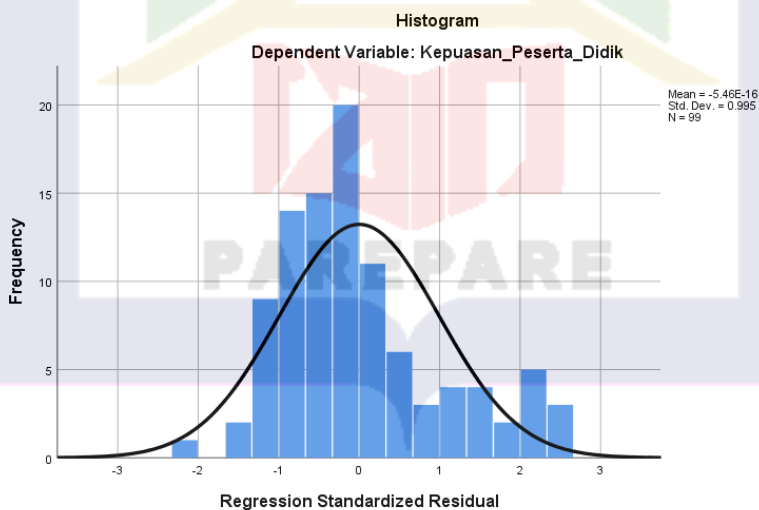
Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.232 <sup>a</sup>	.054	.044	3.56927
a. Predictors: (Constant), Sistem_Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan_Peserta_Didik				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.090	1	70.090	5.502	.021 <sup>b</sup>
	Residual	1235.749	97	12.740		
	Total	1305.838	98			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Peserta_Didik						
b. Predictors: (Constant), Sistem_Pelayanan						

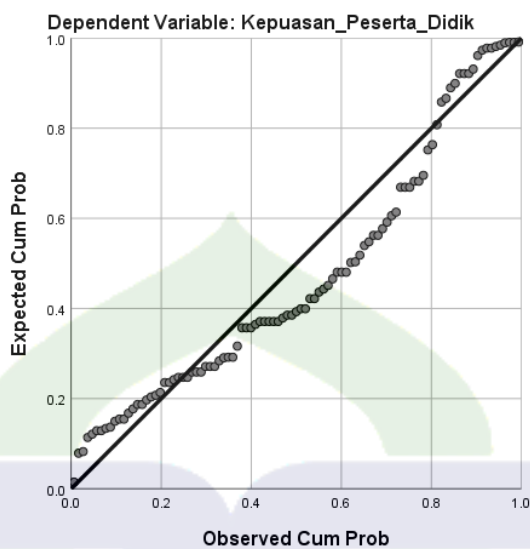
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.024	3.248		9.243	.000
	Sistem_Pelayanan	.132	.056	.232	2.346	.021
a. Dependent Variable: Kepuasan_Peserta_Didik						

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35.9828	39.9556	37.5960	.84570	99
Std. Predicted Value	-1.908	2.790	.000	1.000	99
Standard Error of Predicted Value	.359	1.068	.470	.192	99
Adjusted Predicted Value	35.9819	40.4429	37.5944	.85982	99
Residual	-7.77732	8.48753	.00000	3.55101	99
Std. Residual	-2.179	2.378	.000	.995	99
Stud. Residual	-2.201	2.411	.000	1.007	99
Deleted Residual	-7.93331	8.72171	.00159	3.64129	99
Stud. Deleted Residual	-2.246	2.473	.005	1.019	99
Mahal. Distance	.001	7.785	.990	2.100	99
Cook's Distance	.000	.108	.013	.025	99
Centered Leverage Value	.000	.079	.010	.021	99

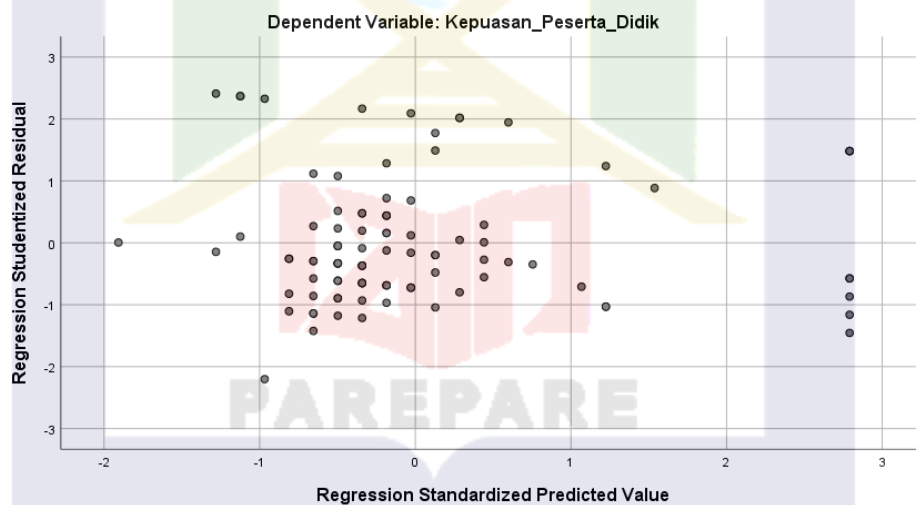
a. Dependent Variable: Kepuasan\_Peserta\_Didik



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual




Scatterplot



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	99	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.55101111
Most Extreme Differences	Absolute	.136
	Positive	.136
	Negative	-.082
Test Statistic	.136	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000 <sup>c</sup>	
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Correlations			
		Sistem_Pelayanan	Kepuasan_Peserta_Didik
Sistem_Pelayanan	Pearson Correlation	1	.232*
	Sig. (2-tailed)		.021
	N	99	99
Kepuasan_Peserta_Didik	Pearson Correlation	.232*	1
	Sig. (2-tailed)	.021	
	N	99	99
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

## Lampiran 6. Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS TARBIYAH**  
Alamat : Jl. Asma' Bakti No. 08 Sumpang Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax:24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainparepare.ac.id](http://www.iainparepare.ac.id), email: [mail@iainparepare.ac.id](mailto:mail@iainparepare.ac.id)

---

Nomor : B.2059/In.39/FTAR.01/PP.00.9/05/2023 23 Mei 2023  
Lampiran : 1 Bundel Proposal Penelitian  
Hal : Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian


Yth. Bupati Pinrang  
C.q. 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	: Hasniati
Tempat/Tgl. Lahir	: Data, 12 Agustus 2001
NIM	: 19.1900.070
Fakultas / Program Studi	: Tarbiyah/ Manajemen Pendidikan Islam
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: Salubone, Kel. Data, Kec. Duampanua, Kab. Pinrang

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kab. Pinrang dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Hubungan Antara Sistem Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang**". Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai bulan Juni Tahun 2023. Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

  
Dekan  
**Dr. Zulfah, M.Pd.**  
NIP. 49830420 200801 2 010

Tembusan:  
1 Rektor IAIN Parepare  
2 Dekan Fakultas Tarbiyah

## Lampiran 7. Surat Izin 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 : 503/0327/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2023

Tentang

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 26-05-2023 atas nama HASNIATI, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi 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 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 : 0607/RT Teknis/DPMPTSP/05/2023, Tanggal : 26-05-2023
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0330/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2023, Tanggal : 26-05-2023

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

**KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG PAREPARE
3. Nama Peneliti : HASNIATI
4. Judul Penelitian : HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MTs DDI PEKKABATA KAB. PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian : PESERTA DIDIK
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Duampanua

**KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 26-11-2023.

**KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi 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 26 Mei 2023


 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,-

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

## Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Meneliti

**MADRASAH TSANAWIYAH  
DARUD DA'WAH WAL IRSYAD ( DDI ) PEKKABATA  
KABUPATEN PINRANG**  
*Alamat : Jl. Bolu No.1 Pekkabata Kec. Duampanua Kab. Pinrang Kode Pos 91253*

---

**SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI**  
Nomor : **077/SM/MTs.21.17.09/06/2023**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tamuddin, S.Ag  
NIP : 19640827 200312 1 002  
Jabatan : Kepala Madrasah  
Unit Kerja : MTs DDI Pekkabata Kab. Pinrang

Dengan ini menyatakan bahwa :

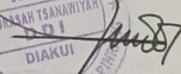
Nama : Hasniati  
Tempat/Tanggal Lahir : Data, 12 Agustus 2001  
Nim : 19.1900.070  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat : Salubone, Kel. Data, Kec. Duampanua, Kab. Pinrang  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

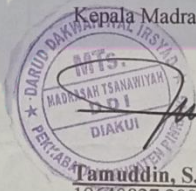
Telah melakukan penelitian di MTS DDI Pekkabata Kabupaten Pinrang pada bulan Mei s/d Juni 2023 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**“HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN  
DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MTs DDI PEKKABATA KAB. PINRANG”**

Demikian keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekkabata, 26 Juni 2023  
Kepala Madrasah

  
**Tamuddin, S.Ag**  
19640827 200312 1 002



**Lampiran 9. Dokumentasi (Pada Saat Melakukan Penelitian)**





## BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Hasniati, lahir di Data pada tanggal 12 Agustus 2001, merupakan anak bungsu dari 6 bersaudara, buah kasih dari pasangan ayahanda Hendri dan ibunda Suryani. Penulis beralamat di Dusun Salubone, Kelurahan Data, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang. Hobinya adalah membaca, olahraga, memasak, menyanyi, dan cita-cita terbesarnya adalah ingin membahagiakan orang tua serta berguna untuk masyarakat.

Penulis mengawali jejak karier pendidikan formal pada tahun 2006 di TK Handayani Kel.Data dan selesai pada tahun 2007. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 134 Data dan selesai pada tahun 2013. Selanjutnya ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 5 Pinrang dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Pinrang dengan mengambil jurusan Matematika dan Ipa (MIPA) dan selesai pada tahun 2019. Selesai di bangku sekolah penulis melanjutkan pendidikannya di bangku perkuliahan pada tahun 2019 dan terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis pernah aktif di berbagai organisasi seperti PMII Cabang Parepare, PORMA IAIN Parepare, Wakil Ketua HMPS MPI, IPMAL Cabang Parepare, KPMP Kec. Duampanua, dan Karang Taruna Kel. Data. Kemudian penulis menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2023 dengan judul skripsi : “HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DENGAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MTs DDI PEKKABATA KAB. PINRANG ”