

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 3 PENUKAL

SKRIPSI

OLEH
VINGKI SONIYAH
NIM 322019008



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
TAHUN 2023

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 3 PENUKAL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Muhammadiyah Palembang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan**

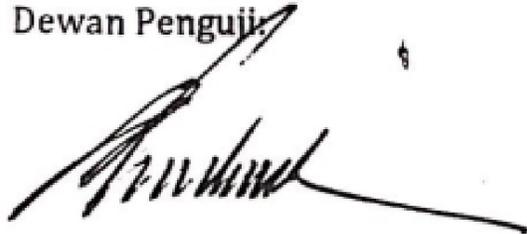
**Oleh.
VINGKI SONIYAH
322019008**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2023**

Skripsi oleh Vingki Soniyah ini telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Skripsi oleh Vingki Soniyah ini telah di pertahanakan di depan penguji pada tanggal 29 Maret 2023

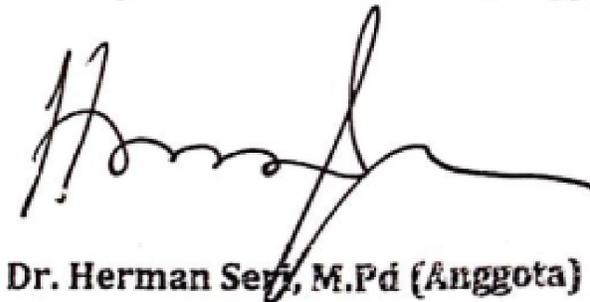
Dewan Penguji:



Drs. H. M. Zalili Aziz., M.Pd.(Ketua)



Dra. Rytha Petrossky, M.Si.(Anggota)



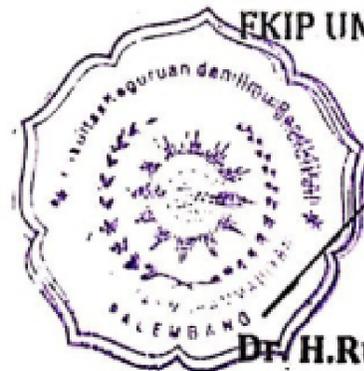
Dr. Herman Sety, M.Pd (Anggota)

Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Pendidikan



Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.

Mengesahkan
Dekan
FKIP UM Palembang



Dr. H. Rusdy A. Siroj, M.Pd.

SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN
PENULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vingki Soniyah
NIM : 322019008
Jurusan : Ilmu Pendidikan
Program Studi : Administrasi Pendidikan

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan hasil barang jiplakan).
2. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung resiko sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat di pertanggung jawabkan.

Palembang, April 2023



Vingki Soniyah

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO :

Jadilah Orang baik meskipun tak pernah terlihat kebaikanmu

“Vingki Soniyah”

PERSEMBAHAN :

Tuk Kedua orang tua Bapak Askuri dan Ibu say lupi yang selalu memberikan doa semangat cinta kasih sayang dan pengorbanan yang telah di berikan buatku .

From untuk dan kakak perempuanku dan kedua adikku(Inggri fatricia, Dattiyah winarti dan Gilang Alfidho yang selama ini memberikan semangat dalam segala hal.

Untuk seorang spesial yang selalu memberi semangat serta selalu memotivasi kala penyusunan skripsi ini yaitu Anter Saputra

Dosen pembimbing terbaik Bapak Drs . H.M zalili Aziz M. Pd , dan ibu Rytha petrossky, M.Si yang senantiasa membimbing dalam penyusunan Skripsikus

Seluruh Dosen yang mengajar di Program studi Administrasi FKIP UMPalembang yang memberikan ilmu pengetahuan dan kasih sayangnya selama proses perkuliahan dari awal semester hingga Akhir Semester perkuliahan.

Selama Sahabat - sahabat terdekatku (Destin , Ramita , yestri, Rumiaturun, Yulianti)

Teman-Teman administrasi Pendidikan pada angkatan 2019

Dan pihak - pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsiku.

KATA PENGANTAR

Assamu' alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas segala berkah, hidayah, serta rahmat-Nya sehingga proses Skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam praktikan curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat.

Praktikan sadar bahwa apa yang telah praktikan peroleh tidak semata-mata hasil dari jerih payah praktikan sendiri tetapi hasil dari keterlibatan dan dukungan semua pihak sehingga penulisan Skripsi ini dapat di selesaikan. Oleh sebab itu, praktikan menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah subhana wa ta' ala yang telah memberikan kelancaran dan kekuatan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua ku yang tanpa lelah dan mengeluh untuk membiayai Kulia sampai akhir semester.
3. Bapak Drs. M. Zalili Aziz, M.Pd. Selaku pembimbing I atas bimbingan dan arahan serta kesabarannya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dra.Rytha Petrossky,M.Si. Selaku pembimbing II atas bimbingan dan arahan serta kesabarannya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Winda Lestari, S.Pd., M.Si.ketua Program studi Administrasi Pendidikan, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas muhammadiyah Palembang.
6. Dosen-dosen yang mengajar di Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan.

Dengan disusunnya Skripsi ini semoga bantuan dan dukungan yang telah di berikan mendapat pahala dan hikmah dari tuhan yang maha Esa. Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini

masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan. Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya masukan, baik saran maupun kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata semoga Allah SWT Selalu membalas segala budi baik kepada semua pihak yang telah berpartisipasi membantu berjalannya proses penyusunan skripsi ini. Aamiin.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb

Palembang, April 2023

Penulis



Vingki Soniyah

NIM : 322019008

ABSTRAK

Vingki Soniyah, 2023. Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 3 Penukal. Skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing I Drs. M. Zalili Aziz, M.Pd., Pembimbing II Dra. Rytha Petrossky, M.Si.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Sekolah, Kepuasan Siswa

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 3 Penukal yang beralamat di Jl. Raya Purun Betung Dusun I, Kab. Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan, 31315. Administrasi sekolah merupakan sekumpulan seseorang yang tergabung didalam intasnsi sekolah yang mana bertugas tulis-menulis, surat-menyurat serta membuat jadwal pelajaran. Kepuasan siswa dapat di ukur dari tingkat empati pelayanan administrasi sekolah, Mulai dari informasi yang di berikan jelas dan dapat di terima siswa, siswa merasa nyaman untuk bertanya, dan memberi pelayanan yang baik terhadap siswa baik yang membutuhkan surat-menyurat atau membutuhkan bantuan. **Rumusan Masalah** penelitian : Adakah Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penukal? **Populasi** pada penelitian ini adalah siswa kelas XI SMA Negeri 3 Penukal. **Sampel** dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI yang berjumlah 87 siswa. **Kesimpulan** Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Penukal sebesar 99,5% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. **Saran** Bagi Administrasi Sekolah hendaknya membuat Grub Sosial Media agar pegumuman tentang Adminsitasi tidak hanya bisa dilihat di sekolah tetapi juga bisa di lihat di sosial Media agar tidak adalagi pertayaan saat pengumpulan berkas yang diminta pihak sekolah. Bagi Sekolah Pihak sekolah hendaknya Mempersiapkan fasilitas yang dibutuhkan Administrasi Sekolah agar infomasi terkait persoalan tentang siswadapat tersampaikan ke wali siswa agar proses administrasi lebih cepat dan tidak adalagi pegulangan berkas. Bagi Penelitian Selanjutnya Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk membantu dalam melakukan penelitian selanjutnya. Sehingga menambah wawasan tentang Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa.

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN DEPAN</u>	i
<u>HALAMAN JUDUL</u>	ii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	iii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iv
SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABANPENULISAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO dan PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Hipotesis Penelitian	7
F. Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB IKAJIAN PUSTAKA	8
A. Pelayanan Administrasi Sekolah	8
1. Pengertian Administrasi Sekolah	8
2. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi	9
B. Payanan Tenaga Administrasi Sekolah	12
1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah	12
2. Fungsi Administrasi Sekolah	13
3. Pengertian Pelayanan	15
4. Pelayanan Administrasi Sekolah	16
5. Jenis-Jenis Administrasi Sekolah	17
C. Kepuasan Siswa	23
1. Pengertian Kepuasan	23
2. Kepuasan Siswa	23
3. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan	24
4. Indikator Kepuasan Siswa	26
D. Penelitian Relevan	27
BAB IIMETODE PENELITIAN	30
A. Rencana Penelitian	30

B. Populasi dan Sampel	31
C. Intrumen Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Uji Coba Instrumen	34
F. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
A. Deskripsi Data	41
1. Analisis Statistik Distribusi Frekuensi	45
2. Hasil Uji linieritas	65
3. Uji Hipotesis	65
4. Koefisien Determinan	66
B. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	
.....31	
Tabel 3.2 Sampel Penelitian	
.....32	
Tabel 3.3 Intrumen Penelitian Variabel X (Pelayanan Administrasi) dan Variabel Y (Kepuasan Siswa)	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel X	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	36
Table 3.6 Koefesiensi Reliabilitas	
.....38	
Tabel 3.7 Hasil pengujian reabilitas Angkat	
.....38	
Tabel 4.1 Total hasil dari penyebaran angket	41
Tabel 4.2 Pernyataan 1	45
Tabel 4.3 Pernyataan 2	46
Tabel 4.4 Pernyataan 3	46
Tabel 4.5 Pernyataan 4.....	47
Tabel 4.6 Pernyataan 5	47
Tabel 4.7 Pernyataan 6	48
Tabel 4.8 Pernyataan 7.....	48
Tabel 4.9 Pernyataan 8	49
Tabel 4.10 Pernyataan 9	49
Tabel 4.11 Pernyataan 10	50
Tabel 4.12 Pernyataan 11	51
Tabel 4.13 Pernyataan 12	51
Tabel 4.14 Pernyataan 13	52
Tabel 4.15 Pernyataan 14	52
Tabel 4.16 Pernyataan 15	53
Tabel 4.17 Pernyataan 16	53
Tabel 4.18 Pernyataan 17	54

Tabel 4.19 Pernyataan 18	54
Tabel 4.20 Pernyataan 19	55
Tabel 4.21 Pernyataan 20	56
Tabel 4.22 Pernyataan 21	56
Tabel 4.23 Pernyataan 22	
.....	57
Tabel 4.24 Pernyataan 23	
.....	57
Tabel 4.25 Pernyataan 24	
.....	58
Tabel 4.26 Pernyataan 25	
.....	58
Tabel 4.27 Pernyataan 26	
.....	59
Tabel 4.28 Pernyataan 27	
.....	59
Tabel 4.29 Pernyataan 28	
.....	60
Tabel 4.30 Pernyataan 29	
.....	60
Tabel 4.31 Pernyataan 30	61
Tabel 4.32 Pernyataan 31	61
Tabel 4.33 Pernyataan 32	62
Tabel 4.34 Pernyataan 33	63
Tabel 4.35 Pernyataan 34	63
Tabel 4.36 Pernyataan 35	64
Tabel 4.37 Pernyataan 36	64
Tabel 4.38 Hasil Uji Linieritas	65
Tabel 4.39 Hasil Uji-t	66
Tabel 4.40 Summary Output Hasil Koefisien Determinan	
.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket.....	74
2. Hasil Angket	79
3. Distribusi Frekuensi Variable X.....	95
4. Distribusi Frekuensi Variable Y.....	102
5. Regression.....	109
6. Daftar Pengajuan Judul.....	111
7. Laporan Kemajuan Bimbingan Skripsi.....	112
8. Bukti Telah Memperbaiki Skripsi Proposal Seminar	114
9. Daftar Hadir Dosen Penguji	115
10. Surat Keputusan Dekan	116
11. Surat Permohonan Riset Dari Dinas Pendidikan.....	117
12. Surat Permohonan Riset Dari Fkip Umpalembang	118
13. Surat Keterangan Dari SMA Negeri 3 Penukal.....	120
14. Kartu Peserta Seminar Proposal.....	121
15. Surat Persetujuan Skripsi	122
16. Bukti Telah Memperbaiki Skripsi.....	123
17. Dokumentasi.....	124
18. Biodata Peneliti.....	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara mendukung pegawai agar memiliki kompetensi kerja yang tinggi, rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dapat mengakibatkan kinerja mereka menurun. Kinerja dapat dilihat dari seberapa besar mereka bekerja secara tepat, cermat, efektif dan efisien.

Usaha dalam meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja akan menghasilkan kerja yang tinggi, sehingga dengan mudah dapat meningkatkan kinerja. Sebagaimana yang dituangkan di dalam UU No. 20 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang standar tenaga administrasi sekolah yang bisa dikenal dengan tata usaha sekolah (TU) yang memiliki tugas untuk mendukung proses pendidikan di suatu sekolah. Yang mana seorang tenaga administrasi ini akan mengelola aspek-aspek yang ada di sekolah. Mulai dari pengelolaan jadwal mata pelajaran, pembagian kelas dan guru mata pelajaran, hingga pelayanan guru, siswa, dan segala masyarakat yang ada di sekolah yang membutuhkan pelayanan agar efektif dan efisien. (Syawaluddin, 2021:21)

Namun hal tersebut terkadang tidak berjalan seperti yang diharapkan, karena adanya hambatan dalam mencapai kinerja yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh kurang percaya diri, kurang mandiri, skill yang belum memadai, motivasi diri yang belum dapat melepaskan pola struktural artinya melaksanakan kegiatan didasarkan atas instruksi atau deskripsi tugas struktural. Hal seperti inilah yang menjadi indikasi adanya penurunan kinerja sehingga berdampak pada perkembangan tenaga administrasi sekolah. (Valentina et al., 2018)

Adapun cara untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara memperdalam skill, serta memotivasi diri agar bisa bekerja lebih baik dan mampu bekerja secara mandiri.

Sedangkan fungsi layanan administrasi sekolah, mendukung tercapainya visi dan misi sekolah. Akan tetapi hingga saat ini masih ada sekolah belum mendapatkan perlakuan yang seimbang karena adanya faktor ketidak ahlian dalam bidang administrasi sekolah, visi dan misi sekolah akan tercapai apabila sekolah mampu memperkerjakan tenaga administrasi yang memang kompeten dalam bidangnya sehingga tujuan sekolah tersebut dapat tercapai. Layanan administrasi sekolah memang sudah di tangani oleh kepala tata usaha akan tetapi hasilnya masih standar. Permasalahan itu sangat penting untuk dibahas Karena keberadaan layanan administrasi sangat dibutuhkan. Sementara itu keberhasilan kepala tenaga administrasi sekolah banyak di tentukan oleh kemampuan kepala tenaga administrasi sekolah.

Sejalan dengan ramschie julita dkk, (2017) dalam penelitiannya bahwa :

“ Peran administrasi sekolah tidak dapat diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan layanan administrasi yang baik, kecil kemungkinan sekolah berhasil mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Dukungan administrasi bukan saja dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pokok yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan sekolah untuk kedepannya.”

Artinya administrasi sekolah memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sekolah karena tanpa administrasi yang baik maka lembaga itu bisa dikatakan baik, namun sebaliknya jika pelayanan administrasi yang di berikan itu buruk maka akan dikatakan lembaga itu buruk.

Administrasi, menurut Fayol adalah segala usaha bersama untuk mengerahkan seluruh sumber daya yang dimiliki seefektif dan seefisien mungkin agar tercapai tujuan pendidikan. Unsur-unsur administrasi merupakan fungsi dari organisasi yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengadaan kepegawaian, pemberian bimbingan, pengkoordinasian, pelaporan dan penganggaran. Sedikit berbeda dari pendapat Fayol, Luther Gullick mengatakan bahwa administrasi suatu

sistem pengetahuan untuk mengatur orang-orang untuk mencapai tujuan dengan cara bekerjasama dimana mereka dapat memahami hubungan-hubungan, memprediksi sebab-akibat dan mempengaruhi hasil suatu keadaan. (Hantoro et al., 2021)

Dari pendapat di atas bahwa administrasi adalah kunci dari keberhasilan suatu lembaga oleh karena itu sumber daya yang baik akan menghasilkan pegawai yang efektif dan efisien sehingga tujuan awal dari administrasi dapat dicapai.

Temuan lain hasil penelitian Afriyenti mengungkapkan bahwa :

“ (1) Pegawai merupakan keseluruhan orang-orang yang berada dalam organisasi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab sesuai dengan tingkat pendidikan dan keahliannya yang dimiliki, (2) Pemberdayaan pegawai yang efektif dan efisien dengan baik untuk meningkatkan layanan dan bekerjasama dari para pegawai dalam mencapai tujuan” . (Hantoro et al., 2021)

Pelayanan dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban harus dilaksanakan dan diwujudkan. Pelayanan merupakan tugas pokok dan kewajiban pegawai tata usaha yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. (Agustina, E. 2019)

Pelayanan yang baik akan terlihat bagaimana kualitas sekolah tersebut. Kualitas layanan adalah yang bersifat kompleks , tentang memuaskan dan tidak memuaskan. Kualitas pelayanan yang di katakana bermutu apabila pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan (siswa) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu proses pembelajaran di sekolah,

lingkungan kehidupan sekolah, komunikasi, pelayanan administrasi serta manajemen sekolah. Tujuan yang ingin dicapai akan menghasilkan suatu rasa puas atau tidaknya

terhadap hasil kerja. Dimana kepuasan akan dicapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan siswa. Kualitas layanan dapat dilihat pada dimensi kualitas pelayanan yang meliputi : “

1. Reliability (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan,
2. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan/kesediaan staf untuk membantu para siswa dan memberikan pelayanan cepat tanggap,
3. Assurance (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan,
4. Empathy (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswanya.
5. Tangibles (bukti fisik) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar dan sarana komunikasi” . Apabila strategi di atas dapat dilakukan, pelanggan akan dapat merasakan kepuasan atas jasa yang telah diterimanya (perceived service).

Pelanggan akan dapat memiliki persepsi positif atas jasa yang bersangkutan. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas tersebut maka sekolah harus memperhatikan pengelolaan. Dalam pengelolaan pendidikan tidak terlepas dengan yang namanya administrasi. Untuk menghasilkan

pelayanan yang berkualitas tersebut maka sekolah harus memperhatikan pengelolaan. Agar tujuan terpenting pada lembaga pendidikan dapat tercapai, administrasi sekolah menjadi sumber utama dalam mengelola proses pembelajaran agar berjalan secara tertib. Menurut Hadari Nawawi dalam buku (Siahaan & Hidayat, 2017:232) mengatakan Administrasi sekolah adalah untai kegiatan atau

keseluruhan proses pengelolaan usaha kerjasama sejumlah orang dalam mencapai tujuan pendidikan secara terencana dan sistematis. Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah. Ketika siswa mempunyai suatu urusan/keperluan sekolah, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh pegawai sekolah (TU). Jika siswa merasa senang dilayani oleh TU tersebut, maka pelayanannya sangat memuaskan atau pelayanannya berkualitas (Sri, R, W 2020)

Sebaliknya, ketika siswa dirugikan TU akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak transparan tentang apa yang diinginkan oleh TU itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas. Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik menandakan upaya-upaya sekolah untuk membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Jika pengelolaan administrasi sekolah berkualitas maka akan memunculkan sebuah kepuasan pelanggan, pelanggan disini adalah peserta didik sekolah tersebut.

Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Penukal merupakan salah satu sekolah yang berdiri bawah naungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. SMA Negeri 3 Penukal terletak di Jl. Raya Purun Betung Dusun I, Kab. Penukal Abab Lematang Ilir,

Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini penulis fokuskan pada bagaian pelayanan pegawai Administrasi sekolah terhadap siswa meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan bagian administrasi umum, melayani dalam bidang surat-menyurat, bagian administrasi keuangan mengenai pembayaran SPP dan transaksi lainnya.

Berdasarkan Pengalaman Penulis bahwasanya tenaga kompetensi administrasi sekolah belum sesuai apa yang di cantumkan dalam permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah (TU) tidak sesuai dengan bidang keilmuannya. Sekolah hanya merekrut tenaga administrasi yang mau bekerja dan bisa mengoprasikan computer (IT) sedangkan peran administrasi sekolah sangat penting dalam kemajuan sekolah tersebut.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik mengangkat masalah ini dalam penelitian dengan judul : “**Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penukal**” .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat di rumuskan permasalahan yaitu “ Adakah Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penukal?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui “**Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah TerhadapKepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penukal**”

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Untuk peneliti selanjutnya agar memperdalam lebih luas terkait Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sekolah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Siswa dan untuk menjadi suatu motivasi agar senantiasa melaksanakan tugas Tata Usaha (TU) dengan sebaik mungkin.
- b. Bagi guru, sebagai bahan perkembangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya melalui adanya Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan pengalaman yang berharga dan menjadi pemahaman baru dalam penulisan karya tulis khususnya masalah Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa.

E. Hipotesis Penelitian

Menurut Siregar (2017 : 38), mengemukakan bahwa hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan bahwa hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan masalah maka dirumuskan sebuah hipotesis yaitu, diduga terdapat pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Penukal.

Yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Penukal.

Ho: Tidak ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Penukal.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari perluasan penelitian ini, maka ruang lingkup dalam penelitian ini hanya akan di batasi penilaiannya sebagai berikut :

1. Variabel (X) : Pengaruh pelayanan administrasi sekolah
2. Variabel (Y) : Kepuasan siswa
3. Subjek dalam penelitian ini adalah kelas XI SMA Negeri 3 Penukal
4. Tempat penelitian di SMA Negeri 3 Penukal

DAFTAR PUSTAKA

- Anjarsari, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional Lia Cinere Depok. *Journal Pendidikan*, 1 – 130.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Pratik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Barat, P. J. (N.D.). *Uts Administrasi Pendidikan*.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73 – 79.
- Fauziah, A. A. (2018). Hubungan Antara Budaya Sekolah Dengan Mutu Sekolah Di Sma Muhammadiyah 18 Sunggal. 2015, 1 – 30
- Hantoro, R. R., Hasibuan, L., & Anwar, K. (2021). Administrasi Pendidikan: Unsur Dan Bidang Garapan Administrasi Pada Sekolah Dosen Stain Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau Dosen Pascasarjana Uin Sultan Thaha Saefuddin Jambi Dosen Pascasarjana Uin Sultan Thaha Saefuddin Jambi. *Jurnal Hikmah*,

10(1), 20 – 30.

- Herdiyansyah. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hurit, R. U. (2021). Pengertian Administrasi Pendidikan. *Administrasi Pendidikan*, 1.
- Kasus, S., Smk, D. I., & Ponorogo, N. (2021). *Pelayanan Administrasi Pendidikan Ferra Maswiatul Baliyah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Persoalan Bagi Setiap Organisasi Adalah Bagaimana Manajemen Budaya Yang Seharusnya Dilakukan , Sehingga Budaya Menjadi Efektif Untuk Mencapai Tujuan Organisasi .*
- Loren, G. (2018). *Penulis Ketua Prodi Pelayanan Pastoral*. 3 – 6.
- Nasril, & Saputra, A. Y. (2016). Rancang Bangun Sistem Informasi Ujian Online. Manajemen Informatika, Politeknik Lp3i Jakarta. *Jurnal Lentera Ict*, 3(1), 47 – 53.

- Nugroho, W. (2021). Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring. *Theorems (The Original Research Of Mathematics)*, 5(2), 2 – 11.
- Neliwati, N., Ulwan, M. N., & Lidan, A. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 9840-9849.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & Iptek*, 14(2), 94 – 101. <https://doi.org/10.55208/Bistek.V14i2.233>
- Rosali, A. A. (2022). *Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah Di Smk Negeri 3 Makassar*. 49 – 66. [http://eprints.unm.ac.id/23428/%0ahttp://eprints.unm.ac.id/23428/1/Arnita Aulia Rosali.Pdf](http://eprints.unm.ac.id/23428/%0ahttp://eprints.unm.ac.id/23428/1/Arnita%20Aulia%20Rosali.pdf)
- Songko, L. T. (2017). Upaya Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (Tas) Di Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) Negeri 2 Depok. *Jurnal Hanata Widya*, 6, 1–7. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/53130>
- Subariyanti, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Salah Satu Klinik Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 22(3), 273 – 289.
- Sari, R. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Siregar dan syofian. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Kencana
- Syawaluddin, W. (2021). *Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru*. <http://repository.uin-suska.ac.id/52716/>
- Sugono dan Dandi. 2018. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2017. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ushansyah. (2017). Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan. *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah Xi Kalimantan*, 15(27),

13 – 22.

<https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/ittihad/article/download/1595/1163>

Valentina, R., Maisyaroh, M., & Kusumaningrum, D. E. (2018). Hubungan Kompetensi Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 79 – 86. <https://doi.org/10.17977/um027v1i12018p79>

Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja tenaga administrasi Sekolah Terhadap kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2), 10. <http://journal.umg.ac.id/index.php/didaktika/article/view/44>