

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN SISWA DI SMP NEGERI 26 PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh:

Della Shintia

322022023



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2026**

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP
KEPUASAN SISWA DI SMP NEGERI 26 PALEMBANG**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Della Shintia
322022023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2026**

Skripsi oleh Della Shintia telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Palembang, 24 Agustus 2026

Pembimbing I,



Dra. Rytha Petrossky, M.Si.

Palembang, 24 Agustus 2026

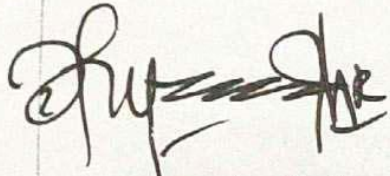
Pembimbing II,



Syafwatul Putra Hidayatullah, S.Pd., M.Pd.

Skripsi oleh Della Shintia ini telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal, 24 Agustus 2026

Dewan Penguji



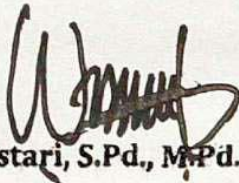
Dra. Rytha Petrossky, M.Si.

Ketua



Syafwatul Putria Hidayatullah, S.Pd., M.Pd.

Anggota



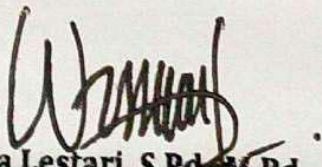
Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.

Anggota

Mengetahui

Ketua Program Studi

Administrasi Pendidikan

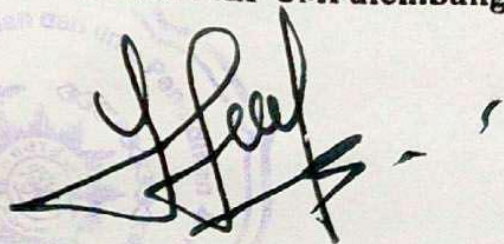


Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.

NIDN. 0205028902

Mengetahui

Dekan FKIP UMPalembang



Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd.

NIDN. 0023036701



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Della Shintia

Nim : 322022023

Program Studi : Administrasi Pendidikan

Telp/Hp : 083136876830

Menyatakan bahwa skripsi berjudul:

"Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 26 Palembang"

Beserta seluruh isinya adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan dalam masyarakat ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima segala sanksi yang berlaku atau yang ditetapkan untuk itu, apabila dikemudian hari ternyata saya tidak benar atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Palembang, 24 Agustus 2026

Yang menyatakan



Della Shintia

Nim. 322022023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Sebenarnya tidak ada yang perlu dikhawatirkan. Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa:

“Fa inna ma'al usri Yusra, Inna ma'al-usri Yusra.”

(QS. Al Insyirah 94: Ayat 5-6)

PERSEMBAHAN:

Diantara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Segala puji hanya milik-Mu, ya Allah. Terima kasih atas setiap doa yang Engkau ijabah, setiap air mata yang Engkau ubah menjadi kekuatan, setiap kesulitan yang Engkau gantikan dengan jalan keluar, dan setiap kegagalan yang Engkau jadikan pelajaran berharga. Tanpa Ridho, Rahmat, dan pertolongan-Mu, skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan dengan baik. Semoga setiap langkah perjalanan hidup penulis ke depan senantiasa berada dalam petunjuk dan keberkahan-Mu.
2. Mama tercinta Nirawati, sosok paling luar biasa dan sosok terhebat dalam hidup penulis. Terima kasih yang tak terhingga atas doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada pernah putus. Mama bukan hanya menjadi sumber motivasi bagi penulis untuk mengenyam pendidikan setinggi-tingginya, tetapi juga sosok tegar yang selalu berusaha dan memastikan penulis dapat terus bermimpi dan melangkah sejauh ini. Terima kasih telah menjadi tangan yang menguatkan saat penulis jatuh, pundak tempat bersandar saat lelah, serta alasan terbesar bagi penulis untuk tidak pernah menyerah. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur panjang, dan kebahagiaan untuk mama, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

3. Ayahanda terkasih Sulaiman yang dengan ketidakhadirannya mungkin juga menyertakan doa dan mengharapkan kesuksesan dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala takdir dan pelajaran hidup di balik jarak yang ada, yang justru membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih mandiri, dan pantang menyerah. Doa tulus senantiasa penulis haturkan semoga kebaikan dan kesehatan senantiasa menyertai setiap langkah ayah.
4. Kepada kedua kakak penulis, Yudi Harpigi dan Yuni Sarah terima kasih atas segala bentuk perhatian, bantuan, dan dorongan semangat yang kerap diberikan tanpa banyak kata sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan, keberkahan, serta perlindungan Allah SWT senantiasa menyertai langkah kalian.
5. Kepada Tante dan Oom Penulis, terima kasih yang tak terhingga atas segala kebaikan, ketulusan, dan kasih sayang yang telah diberikan selama penulis berada di perantauan. Terima kasih telah menyambut penulis dengan tangan terbuka, memberikan tempat tinggal yang nyaman, serta memperlakukan penulis seperti anak sendiri selama menempuh masa perkuliahan. Tanpa bantuan, perhatian, dan doa dari Tante dan Oom, perjalanan akademik penulis tidak akan berjalan semudah ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, kemudahan rezeki, dan kebahagiaan yang berlipat ganda untuk Tante dan Oom sekeluarga.
6. Kepada Sahabat-Sahabat penulis di perkuliahan, Alliyah, Vika, dan Voni perjumpaan dengan kalian merupakan salah satu takdir terbaik yang pernah penulis syukuri. Kalian bukan sekadar teman sekelas, melainkan rumah kedua yang senantiasa menemani dalam tawa, lelah, hingga perjuangan akademik. Terima kasih telah menjadi teman yang baik, memberi dukungan tanpa syarat, dan menerima penulis apa adanya. Setiap diskusi, momen kebersamaan, serta tawa yang terukir telah menjadi penguat di kala masa-masa sulit penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan, kesehatan, kemudahan rezeki, dan kesuksesan dalam setiap cita-cita yang kalian impikan.

7. Kepada sahabat-sahabat terdekat penulis di kampung halaman, Novi, Dwi, Vina, Ledi, dan Geci, terima kasih yang mendalam atas segala ketulusan, kepedulian, serta kehangatan yang tak pernah berubah. Terima kasih telah hadir sebagai tempat pulang yang nyaman, memberikan motivasi, serta mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama proses ini. Dukungan dan doa tulus tanpa pamrih dari kalian menjadi salah satu penopang semangat penulis untuk melangkah sejauh ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kesehatan, kemudahan rezeki, dan kejayaan dalam setiap perjalanan hidup kalian.
8. Terakhir sebelum penulis akhiri, *“Beberapa anak memang terlahir beruntung ditengah keluarga yang berkecukupan. Sisanya lebih beruntung lagi karena diberi hati dan tulang yang kuat untuk berusaha sendiri”* sebuah ungkapan yang pernah penulis baca dan membuat penulis bisa bertahan hingga titik ini. Terima kasih atas perjuangan yang mungkin tidak terlihat oleh orang lain, serta atas mimpi-mimpi besar yang diam-diam terus diperjuangkan. Penulis telah membuktikan bahwa penulis mampu mengimbangi segalanya dengan baik dan menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Setiap lelah, air mata, dan doa yang terucap dalam diam adalah bukti keteguhan hati. Terima kasih sudah bertahan dan tak kenal lelah dalam melewati segala kondisi. Terlepas dari setiap kekurangan dan kelebihan yang ada, mari rayakan setiap langkah yang telah dilalui. *I’m so proud of you, Della Shintia.*

ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 26 Palembang

Pelayanan administrasi sekolah merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 937 siswa, sedangkan sampel penelitian berjumlah 94 siswa yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan program SPSS versi 27 melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai t hitung sebesar 5,270 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,986. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,232 menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah memberikan pengaruh sebesar 23,2% terhadap kepuasan siswa, sedangkan 76,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang. Semakin baik pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah, maka semakin tinggi pula kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sesuai kebutuhan siswa dan mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, sehingga kepuasan siswa dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Sekolah, Kepuasan Siswa

ABSTRACT

The Influence of School Administrative Services on Student Satisfaction at SMP Negeri 26 Palembang

School administrative services are one of the factors that influence student satisfaction with the services provided by the school. This study aims to determine the effect of school administrative services on student satisfaction at SMP Negeri 26 Palembang. This study uses a quantitative method with a descriptive associative approach. The population in this study consisted of 937 students, while the sample consisted of 94 students determined using the Slovin formula. The sampling technique used was simple random sampling. Data collection techniques were carried out through observation, questionnaires, interviews, and documentation. The data obtained were then analyzed using SPSS version 27 through validity, reliability, normality, linearity, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination tests. The results showed that school administrative services had a positive and significant effect on student satisfaction. This was evidenced by a significance value of 0.000, which was lower than 0.05, and a t-count value of 5.270, which was greater than the t-table value of 1.986. The coefficient of determination (R^2) of 0.232 indicated that school administrative services contributed 23.2% to student satisfaction, while the remaining 76.8% was influenced by other factors not examined in this study. Therefore, it can be concluded that school administrative services have a positive and significant effect on student satisfaction at SMP Negeri 26 Palembang. The better the administrative services provided by school administrative staff, the higher the level of student satisfaction with the services received.

Keywords: *School Administrative Services, Student Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 26 Palembang” Shalawat serta salam tak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi tercinta kita, Nabi Muhammad SAW.

Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk perbaikan karya ini di masa mendatang. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orangtua ku yang tanpa henti berdo'a dan memberikan semangat kepada Penulis
2. Bapak Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd. Selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Ibu Dra. Rytha Petrossky, M.Si. Selaku pembimbing I atas segala bimbingan dan arahan serta kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu
4. Ibu Syafwatul Putria Hidayatullah, M.Pd. Selaku Pembimbing II atas bimbingan dan arahan serta kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Ibu Winda Lestari S.Pd., M.Pd. 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.

Penulis Menyadari bahwa tidak ada yang sempurna. Penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu penulis meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan kearah yang lebih baik. Akhir kata semoga Allah SWT selalu senantiasa melimpahkan rahmat dan rida-nya kepada kita semua serta membalas segala budi baik kepada semua pihak yang telah berpartisipasi membantu berjalannya proses skripsi ini. Aamiin

Palembang, Agustus 2026

Penulis



Della Shintia

322022023

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian	5
E. Hipotesis Penelitian.....	6
F. Variabel Penelitian	6
G. Daftar Istilah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Pelayanan Administrasi Sekolah.....	8
a. Pengertian Pelayanan	8
b. Pengertian Administrasi Sekolah.....	10
c. Pengertian Pelayanan Administrasi Sekolah.....	12
d. Fungsi Administrasi Sekolah	14
e. Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi Sekolah.....	17
f. Indikator Pelayanan Administrasi Sekolah.....	19
2. Kepuasan Siswa.....	21
a. Pengertian Kepuasan siswa.....	21

b. Manfaat Kepuasan Siswa.....	23
c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.....	25
d. Indikator Kepuasan Siswa	27
B. Penelitian yang Relevan.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Metode dan Jenis Penelitian	30
B. Rancangan Penelitian	31
1. Tempat Penelitian	31
2. Waktu Pelaksanaan Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel	33
D. Instrumen Penelitian	34
E. Teknik Uji Coba Instrumen	37
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Observasi.....	39
2. Kuesioner	39
3. Wawancara.....	40
4. Dokumentasi.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	40
1. Uji Prasyarat	41
2. Uji Hipotesis.....	43
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	46
1. Tahap Perencanaan	46
2. Tahap Pengumpulan Data	46
3. Tahap Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
A. Deskripsi Data.....	47
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	47
B. Analisis Statistik Deskriptif Hasil Penelitian.....	50
1. Deskriptif Variabel X (Pelayanan Administrasi Sekolah).....	51

2. Distribusi Frekuensi Pada Setiap Pernyataan Variabel X (Pelayanan Administrasi Sekolah).....	52
3. Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Siswa)	62
4. Distribusi Frekuensi Pada Setiap Pernyataan Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	63
C. Analisis Data	72
1. Uji Prasyarat.....	72
a. Uji Normalitas	72
2. Pengujian Hipotesis.....	73
a. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	73
b. Uji T.....	74
c. Uji Koefisien Determinasi	75
BAB V PEMBAHASAN	76
BAB VI PENUTUP.....	80
A. KESIMPULAN.....	80
B. SARAN	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	28
Tabel 3.1 Rancangan Penelitian	31
Tabel 3.2 Populasi Siswa	32
Tabel 3.3 Sampel kelas.....	33
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen.....	34
Tabel 3.5 Skala Pengukuran.....	37
Tabel 4.1 Uji Validitas Instrumen Variabel X.....	47
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	49
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel X	51
Tabel 4.6 Variabel X untuk Indikator Keandalan Pernyataan 1.....	52
Tabel 4.7 Variabel X untuk Indikator Keandalan Pernyataan 2.....	53
Tabel 4.8 Variabel X untuk Indikator Keandalan Pernyataan 3.....	53
Tabel 4.9 Variabel X untuk Indikator Daya Tanggap Pernyataan 4.....	54
Tabel 4.10 Variabel X untuk Indikator Daya Tanggap Pernyataan 5.....	55
Tabel 4.11 Variabel X untuk Indikator Daya Tanggap Pernyataan 6.....	55
Tabel 4.12 Variabel X untuk Indikator Jaminan Pernyataan 7	56
Tabel 4.13 Variabel X untuk Indikator Jaminan Pernyataan 8.....	57
Tabel 4.14 Variabel X untuk indikator Jaminan Pernyataan 9	57
Tabel 4.15 Variabel X untuk Indikator Empati Pernyataan 10.....	58
Tabel 4.16 Variabel untuk Indikator Empati Pernyataan 11	59
Tabel 4.17 Variabel X untuk Indikator Empati Pernyataan 12.....	59
Tabel 4.18 Variabel X untuk Indikator Bukti Langsung Pernyataan 13.....	60
Tabel 4.19 Variabel X untuk Indikator Bukti Langsung Pernyataan 14.....	61
Tabel 4.20 Variabel X untuk Indikator Bukti Langsung Pernyataan 15.....	61
Tabel 4.21 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Y.....	62
Tabel 4.22 Variabel Y untuk Indikator Kepuasan Terhadap Pelayanan Pernyataan 16	63

Tabel 4.23 Variabel Y untuk Indikator Kepuasan Terhadap Pelayanan Pernyataan 17	64
Tabel 4.24 Variabel Y untuk Indikator Kepuasan Terhadap Pelayanan Pernyataan 18	64
Tabel 4.25 Variabel Y untuk Indikator Kepuasan Terhadap Pelayanan Pernyataan 19	65
Tabel 4.26 Variabel Y untuk Indikator Kenyamanan dalam Pelayanan Pernyataan 20	65
Tabel 4.27 Variabel Y untuk Indikator Kenyamanan dalam Pelayanan Pernyataan 21	66
Tabel 4.28 Variabel Y untuk Indikator Kenyamanan dalam Pelayanan Pernyataan 22	66
Tabel 4.29 Variabel Y untuk Indikator Kenyamanan dalam Pelayanan Pernyataan 23	67
Tabel 4.30 Variabel Y untuk Indikator Kepercayaan Terhadap Pelayanan Pernyataan 24	68
Tabel 4.31 Variabel Y untuk Indikator Kepercayaan Terhadap Pelayanan Pernyataan 25	68
Tabel 4.32 Variabel Y untuk Indikator Kepercayaan Terhadap Pelayanan Pernyataan 26	69
Tabel 4.33 Variabel Y untuk Indikator Kepercayaan Terhadap Pelayanan Pernyataan 27	69
Tabel 4.34 Variabel Y untuk Indikator Minat Menggunakan Kembali Pelayanan Pernyataan 28	70
Tabel 4.35 Variabel Y untuk Indikator Minat Menggunakan Kembali Pelayanan Pernyataan 29	70
Tabel 4.36 Variabel Y untuk Indikator Minat Menggunakan Kembali Pelayanan Pernyataan 30.....	71
Tabel 4.37 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.38 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	73
Tabel 4.39 Uji T.....	74
Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75

DAFTAR GRAFIK

Gambar 4.1 Hasil Diagram Kurva Histogram Variabel X	52
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kurva Histogram Variabel Y	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	88
Lampiran 2 Wawancara Penelitian Siswa.....	97
Lampiran 3 Uji r Tabel.....	100
Lampiran 4 Uji t Tabel.....	101
Lampiran 5 Nama-Nama Responden Siswa Kelas VII, VIII, XI	104
Lampiran 6 Data Variabel (X) Pelayanan Administrasi Sekolah.....	108
Lampiran 7 Data Variabel (Y) Kepuasan Siswa	111
Lampiran 8 SK Pembimbing	114
Lampiran 9 Kartu Bimbingan.....	115
Lampiran 10 Telah Memperbaiki Proposal Hasil Seminar Proposal.....	117
Lampiran 11 Surat Permohonan Riset FKIP UM Palembang	118
Lampiran 12 Surat Izin Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	119
Lampiran 13 Surat Izin Dinas Pendidikan.....	120
Lampiran 14 Surat Balasan Sekolah	121
Lampiran Perbaikan Skripsi	122
Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pendidikan guna mencapai tujuan pendidikan nasional melalui proses pembelajaran yang terencana. Tujuan utama pendidikan adalah meningkatkan mutu sumber daya manusia, dan salah satu upaya untuk mencapainya dilakukan melalui proses pembelajaran yang efektif. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), pada Pasal 1 ayat (1) yang menjelaskan bahwa “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.”

Dalam pelaksanaannya, sekolah tidak hanya berfokus pada kegiatan pembelajaran di kelas, tetapi juga didukung oleh berbagai layanan penunjang, salah satunya adalah pelayanan administrasi sekolah. Pelayanan administrasi sekolah memiliki peran penting dalam membantu kelancaran seluruh kegiatan pendidikan, seperti pengelolaan data peserta didik, pengurusan administrasi akademik, pelayanan surat-menyurat, serta berbagai kebutuhan administratif lainnya yang berkaitan dengan siswa. Pelayanan yang baik akan menciptakan suasana sekolah yang tertib, efektif, dan efisien.

Pelayanan administrasi sekolah merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Keberadaan tenaga administrasi sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam membantu kelancaran berbagai kegiatan yang berkaitan dengan proses pendidikan. Administrasi sekolah tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan dokumen atau data sekolah, tetapi juga mencakup

berbagai bentuk pelayanan kepada siswa, guru, serta pihak lain yang membutuhkan layanan administrasi di sekolah. Dengan adanya pelayanan administrasi yang baik, kegiatan pendidikan di sekolah dapat berjalan dengan lebih tertib, teratur, dan efektif. Tenaga administrasi sekolah memiliki tugas dalam mengelola berbagai kegiatan administratif seperti pengelolaan data siswa, pengurusan surat menyurat, penyediaan informasi akademik, serta berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah harus dilaksanakan secara profesional, cepat, dan tepat agar dapat memenuhi kebutuhan siswa serta mendukung kelancaran kegiatan di lingkungan sekolah. Oleh karena itu, keberadaan tenaga administrasi sekolah menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Sebagai lembaga pendidikan, sekolah memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada siswa, karena Kualitas pelayanan administrasi yang baik akan berdampak pada tingkat kepuasan siswa sebagai penerima layanan. Kepuasan siswa merupakan perasaan senang atau tidak senang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka siswa akan merasa puas, sedangkan apabila tidak sesuai, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Oleh karena itu, setiap sekolah perlu memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi secara berkelanjutan dengan tujuan utama memenuhi bahkan melampaui harapan serta kepuasan siswa. Dalam rangka memberikan layanan yang optimal, sekolah dituntut untuk terus meningkatkan profesionalisme tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Selain itu, dukungan sarana dan prasarana yang memadai juga sangat diperlukan agar proses pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik. Pelayanan administrasi yang

berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap kenyamanan siswa dalam mengurus berbagai kebutuhan sekolah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa. Kepuasan siswa sendiri sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan mereka sebagai pengguna layanan pendidikan.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh sekolah juga sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan siswa sebagai penerima layanan. Kepuasan siswa merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Siswa akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik, maka siswa dapat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Pelayanan administrasi sekolah yang dilaksanakan secara efektif dan profesional dapat memberikan kemudahan bagi siswa dalam memperoleh berbagai layanan yang mereka butuhkan di lingkungan sekolah. Pelayanan yang cepat, tepat, serta didukung oleh sikap petugas yang ramah dan responsif dapat memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi siswa (Sulistiyono, 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di SMP Negeri 26 Palembang, diketahui bahwa pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa pada dasarnya telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memenuhi berbagai kebutuhan administrasi siswa. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap berbagai keperluan siswa. Namun demikian, berdasarkan informasi awal yang diperoleh dari beberapa siswa, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Di antaranya adalah penataan dan kondisi tempat atau ruang pelayanan administrasi yang dinilai kurang memadai dan nyaman bagi siswa saat mengurus keperluan administrasi di sekolah.

Selain itu, aspek kejelasan informasi yang disampaikan serta pemahaman siswa terhadap alur pelayanan juga masih perlu

diperhatikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah memiliki peran yang penting dalam menunjang kenyamanan siswa dalam mengurus berbagai keperluan di lingkungan sekolah. Oleh karena itu, tenaga administrasi diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun sikap dalam memberikan layanan kepada siswa. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi siswa, sehingga mereka merasa terbantu dan lebih puas terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pelayanan administrasi sekolah, khususnya untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa serta pengaruhnya terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 26 Palembang.”***

B. Batasan Masalah

Penelitian ini ditujukan kepada siswa di SMP Negeri 26 Palembang Untuk Meneliti Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 26 Palembang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Pembatasan masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi kepentingan baik itu secara teoritis maupun secara praktis

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan sekolah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menambah referensi ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi peneliti lain yang tertarik meneliti mengenai pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan siswa dalam dunia pendidikan.

b) Manfaat Praktis

1. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak sekolah dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan administrasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada siswa.

2. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga proses pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan siswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Merupakan dugaan sementara terhadap suatu permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data. Menurut (Sugiyono, 2021), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk hubungan dua variabel atau lebih.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_a (Hipotesis alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang.

H_0 (Hipotesis nol): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang.

F. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang menjadi objek penelitian yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya perubahan pada variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas (X) yaitu pelayanan administrasi sekolah.
2. Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan siswa di SMP Negeri 26 Palembang.

G. Daftar Istilah

Untuk menghindari perbedaan penafsiran terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan mengenai beberapa istilah yang berkaitan dengan penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Sekolah adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi dalam memberikan bantuan kepada siswa yang berkaitan dengan pengurusan dokumen, penyediaan informasi, serta berbagai kebutuhan administratif di lingkungan sekolah.
2. Kepuasan Siswa merupakan perasaan yang muncul pada diri siswa setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah, yang dinilai berdasarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki siswa.
3. Tenaga Administrasi Sekolah adalah tenaga kependidikan yang memiliki tugas membantu pelaksanaan kegiatan administrasi di sekolah, seperti pengelolaan data, dokumen, serta pelayanan administratif kepada warga sekolah.
4. Siswa adalah peserta didik yang sedang menempuh pendidikan di sekolah dan menjadi penerima layanan administrasi dalam penelitian ini.
5. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga dalam memberikan bantuan atau jasa kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
6. Administrasi Sekolah adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan data, informasi, serta dokumen yang mendukung terselenggaranya kegiatan pendidikan di sekolah secara tertib dan teratur.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., Sabtohadhi, J., Mulyodiputro, M. D., Rela, I. Z., Wijayanti, N. S., Wuritimur, P. V., & Hasanuddin, R. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif (Konsep dan Aplikasi)*. Mega Press Nusantara.
- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Amalia, A. N., & Arthur, R. (2023). *Penyusunan Instrumen Penelitian: Konsep, Teknik, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Contoh Instrumen Penelitian*. Penerbit NEM.
- Amka, A. (2021). *Manajemen dan Administrasi Sekolah*.
- Ashari, P. C., Hadiyanto, Nelitawati, & Ermita. (2022). Persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 3(1), 20–24.
- Bagyo, B., Utaminingsih, A., & Wardoyo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa. *Sustainable Business Journal*, 2(1), 12-24.
- Bakar, A., Jhakekat, J., Publik, P., Palembang, B., & Agama, K. (2020). *HAKEKAT PELAYANAN PUBLIK*. 13(2).
- Banu, E. P., Rahman, D. H., & Zamroni. (2025). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur penelitian: Resiliensi akademik pada siswa SMP. *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling*.
- Bulkia, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 2(1).
- Chairunnisa, I. C., Rusdinal, R., Ermita, E., & Al Kadri, H. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Padang Panjang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 116-119.
- Firmansyah, B., & Mashuri, M. (2022). Systematic Literature Review Fungsi dan Tujuan Administrasi Pendidikan di Indonesia. *Eduprof: Islamic Education Journal*, 4(2), 68-79.
- Hantoro, R. R., Hasibuan, L., & Anwar, K. (2021). Administrasi pendidikan: Unsur dan bidang garapan administrasi pada sekolah. *HIKMAH: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(1), 20–30.
- Ikhsan, A., & Aisyah, I. (2022). Analisis kepuasan siswa terhadap layanan sekolah menggunakan fuzzy inference system metode Tsukamoto. *Jurnal ESIT (E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi)*, 17(3).

- Indranata, C. J., & Safitri, J. (2022). Pengembangan bisnis berbasis syariah: Studi empiris pada *entrepreneur muda*. *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab*, 3(1), 33–48.
- Jamil, F. R., Ramli, A., & Sudadi, S. (2023). Konsep Dasar Administrasi Pendidikan, Fungsi Dan Ruang Lingkupnya. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 5(1), 53-62.
- Kamaruddin, I., Firmansah, D., Amame, A. P. O., & Samad, M. A. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif. *Pertama. Edited by Diana Purnama Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi*.
- Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. (2023). *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan Afiliation*.
- Kirana, A., & Ainun, H. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa di Bimbingan Belajar Jilc Makassar Cabang Balla Lompoa. *Nobel Management Review*, 3(1), 26-38.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management*. Pearson.
- Lestari, S. A., & Tolla, I. (2021). Pelaksanaan tupoksi layanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Makassar. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, 2(1).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Mardiana, M., & Afriza, A. (2023). Pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Pendidikan dan Konseling Pendidikan*, 4(2), 101–107.
- Marzuki, M. (2022). Penyelenggaraan administrasi sekolah pada sekolah menengah pertama negeri 3 ketungau hilir. *Edumedia: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 6(1).
- Muhammad, G., Program, H., Ilmu, S., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). *PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA*.
- Muin, M. P. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Mulyasa, E. (2021). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyono, J., Hawari, N., & Wahyuni, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur

- Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS). *Journal Tapis: Journal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 53-65.
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi kinerja tenaga administrasi sekolah dalam peningkatan pelayanan. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 4(3), 232-239.
- Mustari, M. (2022). *Administrasi dan manajemen pendidikan sekolah*. Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Neliwati, N., Bahri, A. F., Ulwan, M. N., Ginting, N. B., & Lidan, A. (2022). Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 9840-9849.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran reservasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.
- Nurhayati, D. S., & Hasanah Usnur, U. (2024). Macam-macam ruang lingkup administrasi pendidikan yang meliputi bidang tata usaha, bidang personalia murid dan guru, bidang supervisi (pengawasan), bidang pelaksanaan, dan bidang pembinaan. *At-Tarbiyah: Jurnal Penelitian dan Pendidikan Agama Islam*, 1(2), 24-36.
- Nurinten, I. G. N. A. (2024). Analisis kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar. *Jurnal Widya Publika*, 12(2), 68-78.
- Parida, P., Hasibuan, L., Anwar, K., & Rizki, A. F. (2021). Administrasi Sekolah (Administrasi Keuangan, Perlengkapan, Hubungan Sekolah dengan Masyarakat). *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 2(1), 19-33.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombong. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(1), 22-28.
- Purba, Y. O., Fadhilaturrahmi, F., Purba, J. T., & Siahaan, K. W. A. (2021). Teknik Uji Instrumen Penelitian Pendidikan.
- Puspita, W. (2022). Hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di MI Al-Wathoniyah Pusat Putri Jakarta. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12), 18785-18800.
- Putri, C. C., Rusdinal, Jasrial, & Santoso, Y. (2021). Pelayanan tenaga administrasi sekolah urusan kesiswaan berbasis teknologi informasi di SMK se-Kabupaten Tanah Datar. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 143-148.

- Rahmania, N. C., Redjeki, E. S., & Widiyanto, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang. Diklus: *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(1), 15–27.
- Rianti, S., Mappincara, A., & Wahed, A. (2022). Peran tenaga administrasi sekolah dalam layanan administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar. *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, 1(3), 173–180
- Robiatul A., N. S., Kasmin, & Lestari, A. S. (2023). Manajemen pelayanan administrasi kesiswaan hubungannya dengan kepuasan siswa. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2).
- Saleh, M., & Chamidy, T. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa mts surya buana menggunakan metode regresi logistik. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 3463–3470.
- STEFANUS, E. (2022). *Survei tingkat kepuasan siswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana olahraga pendidikan jasmani di sma negeri 1 kecamatan sekadau hilir kabupaten sekadau* (Doctoral dissertation).
- Subasman, I., & Aliyyah, R. R. (2024). *Desain Kuesioner Penelitian*. Penerbit Widina.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, J. (2022). *Meningkatkan kompetensi tenaga administrasi sekolah melalui supervisi dan pembimbingan berkelanjutan*. Penerbit P4I.
- Syaputra, H., Irawati, I., & Setyaningsih, R. (2023). Manajemen sarana dan prasarana: Persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(2), 99–103.
- Syarief, S. A., & Nurhayati, N. (2025). Administrasi Sekolah, Unsur-unsur Administrasi dan Bidang Garapan Administrasi Sekolah. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 3(3), 268–275.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, quality & customer satisfaction* (Ed. 5). Yogyakarta: Andi.
- Trifosa, A. (2020). Studi layanan administrasi di SMA Negeri. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, 1(1).
- Triputri, D. S., Rusdinal, Irsyad, & Sulastri. (2021). Pelayanan tenaga administrasi sekolah urusan keuangan berbasis teknologi informasi di

- SMK se-Kota Bukittinggi. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 149–155.
- Wardhani, N. I., Sumarsono, R. B., & Juharyanto, J. (2023). Hubungan kualitas layanan kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan peserta didik di sekolah menengah atas negeri. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 6(4), 431–445.
- Wasik, M. A. (2022). Manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi sekolah di MA Bahrul Ulum Besuk. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 4(1).
- Wati, D. S. S., Mutohar, P. M., & Muhajir, A. A. (2023). Pelayanan dan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan Islam. *Journal of Education Research*, 4(4), 1617-1624.
- Wijoyo, H. (2022). Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. *Academia. edu*, 2(1), 1-10.
- Yuslih, D. F., Martono, T., & Nugroho, J. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 7(1).
- Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 780-789.