



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nyebutkan sumber:

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**PENGARUH PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN TENAGA
ADMINISTRASI DAN SARANA PRASARANA MADRASAH
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MADRASAH
TSANAWIYAH (MTs) SE-KECAMATAN
TAMPAN KOTA PEKANBARU**

TESIS

Diajukan Kepada Fakultas Pascasarjana Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi
Syarat Memperoleh Gelar M.Pd



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

NURAINI
NIM. 22190624302

Dosen Pembimbing
Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd
Dr. Hartono, M.Pd

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1444 H/2023 M**



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : pasca@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama : Nuraini
Nomor Induk Mahasiswa : 22190624302
Gelar Akademik : M.Pd. (Magister Pendidikan)
Judul : Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Tim Penguji

Dr. Agustiar, M.Ag.
Ketua / Penguji I

Dr. Muhammad Fitriyadi, M.A.
Sekretaris / Penguji II

Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd.
Penguji III

Dr. Afriza, S.Ag., M.Pd.
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan : 16 Mei 2023

2. Dilarang mengemukakan dan memperbarik sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, selaku Penguji Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**” yang ditulis oleh:

Nama : Nuraini
NIM : 22190624302
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Telah diujikan dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 29 Mei 2023.

Penguji I,
Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd
NIP. 196202101987031001

Tgl. 29 Mei 2023

Penguji II,
Dr. Afriza, S.Ag, M.Pd
NIP. 197005141998032006

Tgl. 29 Mei 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Agustiar, M. Ag
NIP. 197108051998031004



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, selaku Pembimbing Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**" yang ditulis oleh:

Nama : Nuraini
NIM : 22190624302
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Telah diujikan dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah diujikan pada tanggal 16 Mei 2023.

Pembimbing I,
Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd
NIP. 196202101987031001

Tgl. 29 Mei 2023

Pembimbing II,
Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003

Tgl. 29 Mei 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Agustiar, M. Ag
NIP. 197108051998031004



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd
DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal: Tesis Saudara

Nuraini

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana

Uin Suska Riau

di_

Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

Nama : Nuraini
NIM : 2190624302
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul : Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Maret 2023

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd

NIP. 196202101987031001



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. Hartono, M.Pd
DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal: Tesis Saudara

Nuraini

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana

Uin Suska Riau

di_

Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

Nama	: Nuraini
NIM	: 2190624302
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Konsentrasi	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul	: Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Maret 2023
Pembimbing II

Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuraini
 NIM : 2190624302
 Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Batu, 17 Oktober 1999
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul: **“Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”** Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan (Tesis) ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian (Tesis) ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 02 Maret 2023

Penulis



NURAINI

NIM: 2190624302



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

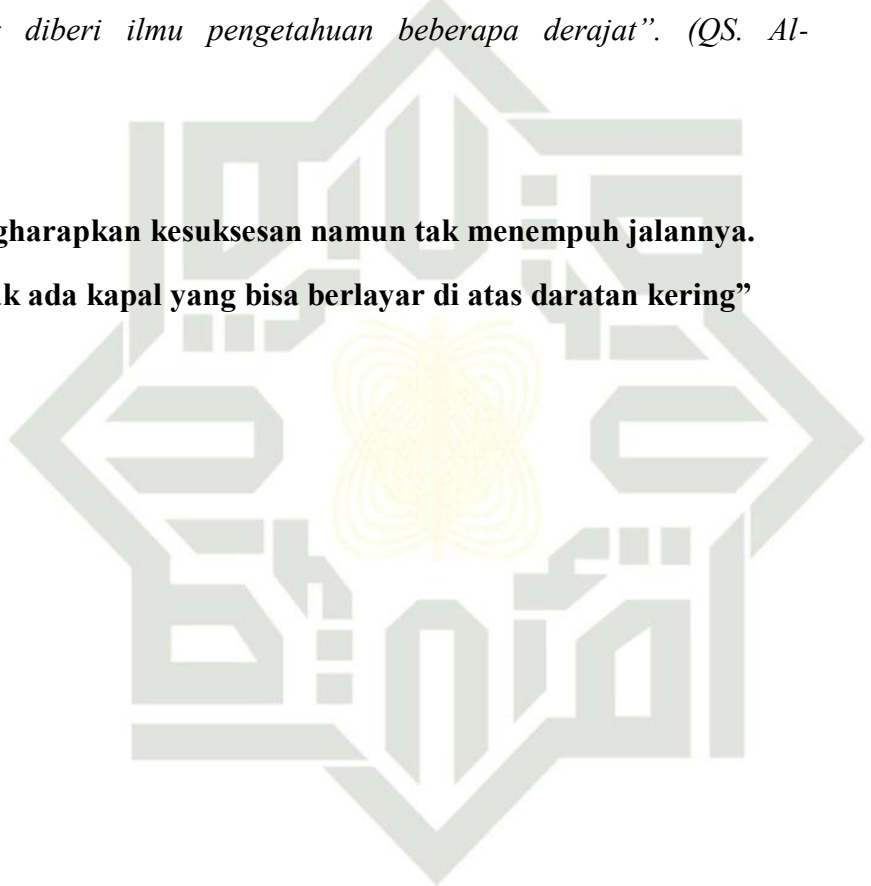
MOTTO

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantara kalian dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”. (QS. Al-Mujadilah: 58)

“Engkau mengharapkan kesuksesan namun tak menempuh jalannya.

Ketahuilah, tak ada kapal yang bisa berlayar di atas daratan kering”



UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya. Selanjutnya shalawat beriringkan salam, peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebenaran di dunia dan akhirat .

Dengan izin dan rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyusunan Tesis ini tentunya tidak terlepas dari partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak terutama orang-orang terdekat penulis yang tidak akan pernah terlupakan jasa-jasa yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka di dunia dan akhirat. Terutama untuk kedua orang tua yang tersayang, terima kasih untuk ayahanda Rahimin dan Ibunda Nuriyah karena berkat do'a dan pengorbanan ayah dan mak yang tulus sehingga ananda bisa menyelesaikan perkuliahan ini.

Selain itu, penulis banyak mendapatkan bantuan, motivasi dan bimbingan. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag., selaku Rektor UIN Suska Riau. Beserta Wakil Rektor I yaitu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., Wakil Rektor II yaitu Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., Wakil Rektor III yaitu Prof. Dr. Edi Erwan, S.Pt, M.Sc, Ph.D., yang telah memberikan kesempatan belajar bagi peneliti untuk menimba ilmu di Perguruan Tinggi ini.
2. Prof. Dr. H. Ilyas Husti, MA. Selaku Direktur Pascasarjana UIN Suska Riau. Dr. Hj. Zaitun, M.Ag selaku Wakil Direktur Pascasarjana UIN Suska Riau. Beserta jajaran staff dan karyawan.
3. Dr. H. Agustiar, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Muhammad Fitriadi, M.A selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan perkuliahan.
4. Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademis serta sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik, saran serta motivasi dengan keikhlasan dan kesabaran dari awal penulisan Tesis ini hingga akhir penulisan.
5. Dr. Hartono, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik, saran serta motivasi dengan keikhlasan dan kesabaran dari awal penulisan Tesis ini hingga akhir penulisan.
6. Dr. Agustiar, M.Ag selaku ketua sidang tesis, Dr. Drs. Muhammad Fitriyadi, MA selaku sekretaris sidang tesis, Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd selaku penguji 1, Dr. Afriza, S.Ag, M.Pd selaku penguji 2, penulis



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengucapkan terima kasih karena telah memberikan masukan dan kritik membangun untuk tesis ini.

7. Segenap dosen prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, pelatihan serta motivasi.
8. Segenap staf dan karyawan prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
9. Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah, Tenaga Administrasi Madrasah, Para Guru dan Siswa MTs Darul Hikmah Pekanbaru, MTs Fadhilah Pekanbaru dan MTs Baitul Amal Pekanbaru yang telah memberikan kesediaan dan kemudahan untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian.
10. Kepada sahabat baikku, Arrum Intan Sari, S.Pd, Tika Widiyan, S.Pd, Zurrohma Hasna Rohillah, S.Pd, Syifa Fauziah, S.Pd, Anggi Afrianti, Bela Nurjanna, Indah Ayu Puspita yang selalu ada dalam suka maupun duka. Senantiasa memberikan kritik dan saran. Selalu merawat ketika sakit, memberikan motivasi, semangat, pertolongan dan banyak sekali makna kehidupan dan kebersamaan selama ini. Semoga hati kita selalu dekat dan berkumpul lagi di syurga Allah SWT nantinya.
11. Kepada Muhammad Rifki, S.E yang senantiasa membantu peneliti dalam penulisan Tesis ini dari awal hingga akhir penulisan.
12. Kepada saudari Nadia Lestari yang senantiasa memberikan semangat juga selalu mendukung.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengcantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

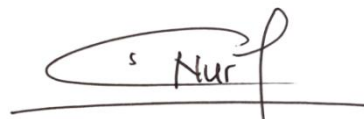
13. Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam A angkatan 2021 yang sama-sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan Strata 2 (S2) di jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

14. Kepada almamater tercinta Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan do'a kepada penulis.

Demikianlah, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga karya ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Kelebihan, kebaikan dan kebenaran dalam karya ini hanyalah milik Allah SWT dan semua kesalahan serta kekurangan ialah dari peneliti semata. Semoga rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada kita. Aamiin.

Pekanbaru, 15 Maret 2023
Peneliti,


NURAINI
NIM. 22190624302

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSE TUJUAN PEMBIMBING	
NOTA DINAS PEMBIMBING I	
NOTA DINAS PEMBIMBING II	
SURAT PERNYATAAN	
MOTTO	
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xviii
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	10
C. Penegasan Istilah.....	10
D. Permasalahan.....	13
Tujuan Dan Manfaat Penelitian	14
Manfaat Penelitian	15
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Konsep Teoretis	17
1. Konsep Dan Teori Kepuasan Siswa	17
2. Konsep Dan Teori Persepsi Siswa	28
3. Konsep Dan Teori Pelayanan	34
4. Tenaga Adminitrasi Madrasah	38
5. Sarana Dan Prasarana Madrasah	43
6. Keterkaitan Antar Variabel	77
B. Konsep Operasional	84
C. Penelitian Relevan.....	86



D. Kerangka Berpikir	89
E. Hipotesis	89

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	91
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	91
C. Subjek Dan Objek Penelitian	92
D. Populasi Dan Sampel	92
E. Teknik Pengumpulan Data	94
F. Teknik Analisis Data	98

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Objek Penelitian	108
1. MTs Darul Hikmah Pekanbaru	108
2. MTs Fadhilah Pekanbaru	120
3. MTs Baitul Amal Pekanbaru	124
B. Hasil Penelitian	126
1. Uji Instrumen	126
2. Uji Prasyarat Analisis	129
3. Statistik Deskriptif	133
4. Uji Hipotesis Penelitian	141
5. Pembahasan Hasil Penelitian	150

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	160
B. Kelemahan	160
C. Saran	161

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hal	1
Tabel 2.1	1
Tabel 2.2	1
Tabel 2.3	1
Tabel 2.4	1
Tabel 2.5	1
Tabel 2.6	1
Tabel 2.7	1
Tabel 2.8	1
Tabel 2.9	1
Tabel 2.10	1
Tabel 2.11	1
Tabel 2.12	1
Tabel 2.13	1
Tabel 2.14	1
Tabel 2.15	1
Tabel 2.16	1
Tabel 2.17	1
Tabel 2.18	1
Tabel 3.1	1
Tabel 3.2	1
Tabel 3.3	1
Tabel 3.4	1
Tabel 3.5	1
Tabel 3.6	1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rasio Minimum Luas Lahan terhadap Siswa	50
Tabel 2.2	Luas Minimum Lahan untuk SMP/MTs yang Memiliki Kurang dari 15 Siswa per rombongan Belajar	51
Tabel 2.3	Rasio Minimum Luas Lantai Bangunan terhadap Siswa	52
Tabel 2.4	Luas Minimum Lantai Bangunan untuk SMP/MTs yang Memiliki Kurang dari 15 Siswa per Rombongan Belajar ...	53
Tabel 2.5	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Kelas	58
Tabel 2.6	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Perpustakaan	60
Tabel 2.7	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Laboratorium IPA.....	63
Tabel 2.8	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Pimpinan	67
Tabel 2.9	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Guru.....	68
Tabel 2.10	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Tata Usaha.....	69
Tabel 2.11	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Tempat Beribadah.....	70
Tabel 2.12	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Konseling	71
Tabel 2.13	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang UKS.....	72
Tabel 2.14	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Organisasi Kesiswaan	72
Tabel 2.15	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Jamban.....	73
Tabel 2.16	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Ruang Gudang	74
Tabel 2.17	Jenis, Rasio dan Deskripsi Sarana Tempat Bermain/Berolahraga	76
Tabel 2.18	Konsep Operasional dan Indikator	84
Tabel 3.1	Lokasi Penelitian	91
Tabel 3.2	Jumlah Populasi	93
Tabel 3.3	Jumlah Sampel	94
Tabel 3.4	Skala Likert Variabel Y (Kepuasan Siswa)	97
Tabel 3.5	Skala Likert Variabel X1 (Pelayanan Tenaga Administrasi)	97
Tabel 3.6	Skala Likert Variabel X2 (Sarana dan Prasarana Madrasah)	97



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.1	Luas Lahan Dan Bangunan Mts Darul Hikmah Pekanbaru Tahun Pelajaran 2022-2023	111
Tabel 4.2	Sarana Tersedia Dalam Ruang Kelas Mts Darul Hikmah Pekanbaru Tahun Pelajaran 2022-2023	111
Tabel 4.3	Laporan Bulanan Waka Sarana Dan Prasarana Mts Darul Hikmah Tahun Pelajaran 2021/2022 Inventaris Di Ruang Majelis Guru	112
Tabel 4.4	Laporan Bulanan Waka Sarana Dan Prasarana Mts Darul Hikmah Tahun Pelajaran 2021/2022 Inventaris Di Ruang Wakil Kepala Madrasah	113
Tabel 4.5	Laporan Bulanan Waka Sarana Dan Prasarana Mts Darul Hikmah Tahun Pelajaran 2021/2022 Inventaris Di Ruang Laboratorium Komputer	114
Tabel 4.6	Laporan Bulanan Waka Sarana Dan Prasarana Mts Darul Hikmah Tahun Pelajaran 2021/2022 Inventaris Di Ruang Laboratorium IPA	118
Tabel 4.7	Daftar Guru	118
Tabel 4.8	Data siswa kelas 7 MTs Darul Hikmah Pekanbaru	120
Tabel 4.9	Data siswa kelas 8 MTs Darul Hikmah Pekanbaru	120
Tabel 4.10	Identitas Madrasah Tsanawiyah Fadhilah Pekanbaru.....	121
Tabel 4.11	Struktur Organisasi MTs Fadhilah Pekanbaru	122
Tabel 4.12	Sarana dan Prasarana MTs Fadhilah Pekanbaru	122
Tabel 4.13	Jumlah Guru	123
Tabel 4.14	Jumlah Tenaga Administrasi	124
Tabel 4.15	Jumlah Siswa Kelas 7	124
Tabel 4.16	Jumlah Siswa Kelas 8	124
Tabel 4.17	Keadaan Sarana Dan Prasarana	125
Tabel 4.18	Jumlah Guru	125
Tabel 4.19	Jumlah Tenaga Administrasi	126
Tabel 4.20	Jumlah Siswa Kelas 7&8	126
Tabel 4.21	Rangkuman Uji Validitas Variabel X1	126



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hasil penelitian, atau suatu hasil penelitian, tanpa menyebutkan sumber. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.22	Rangkuman Uji Validitas Variabel X2.....	127
Tabel 4.23	Rangkuman Uji Validitas Variabel Y.....	128
Tabel 4.24	Uji Reliabilitas X1	129
Tabel 4.25	Uji Reliabilitas X2	129
Tabel 4.26	Uji Reliabilitas Y	129
Tabel 4.27	Hasil Uji Normalitas dengan Kormogolov Smirnov	130
Tabel 4.28	Uji Linearitas X1	131
Tabel 4.29	Uji Linearitas X2	131
Tabel 4.30	Uji Homogenitas X1 Terhadap Y	132
Tabel 4.31	Uji Homogenitas X2 Terhadap Y.....	132
Tabel 4.32	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Tenaga Administrasi (X ₁)	135
Tabel 4.33	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Sarana Prasarana Madrasah (X ₂)	137
Tabel 4.34	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Siswa (Y)	138
Tabel 4.35	Rangkuman Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk Pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	141
Tabel 4.36	Hasil Uji Koefisien determinasi (r ² _{xy}) Pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	141
Tabel 4.37	Hasil Uji t Pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.....	142
Tabel 4.38	Hasil Uji Persamaan garis regresi sederhana Pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.....	143
Tabel 4.39	Rangkuman Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk Pengaruh Sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	144



- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

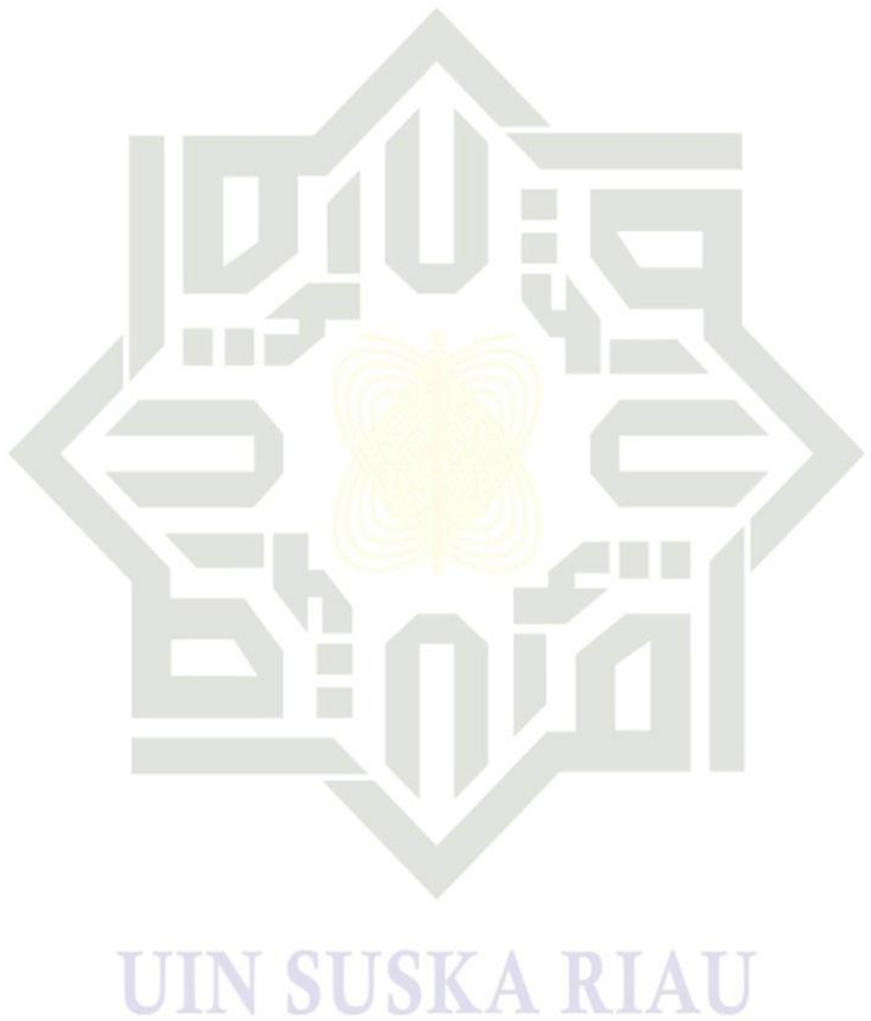
Tabel 4.40	Hasil uji koefisien determinasi (r^2_{xy}) Pengaruh Sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	144
Tabel 4.41	Hasil uji t Pengaruh Sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	145
Tabel 4.42	Hasil uji persamaan regresi sederhana Pengaruh sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	146
Tabel 4.43	Rangkuman Hasil Uji Regresi Linear Berganda untuk Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	147
Tabel 4.44	Hasil Uji Koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	147
Tabel 4.45	Hasil Uji F Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	148
Tabel 4.46	Hasil Uji Persamaan garis regresi berganda Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	149

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	89
Gambar 4.1	Histogram variabel X1	136
Gambar 4.2	Histogram variabel X2	138
Gambar 4.3	Histogram variabel Y	140





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kisi-Kisi Instrumen
- Lampiran 2. Angket Penelitian (Uji Validitas)
- Lampiran 3. Angket Penelitian
- Lampiran 4. Tabulasi
- Lampiran 5. R_{Tabel}, T_{Tabel} Dan F_{Tabel}
- Lampiran 6. Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Prasyarat Analisis
- Lampiran 9. Uji Hipotesis Penelitian
- Lampiran 10. Dokumentasi Madrasah
- Lampiran 11. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset
- Lampiran 12. Surat Selesai Melaksanakan Riset
- Lampiran 13. Sertifikat TOAFL & TOEFL
- Lampiran 14. Sertifikat Turnitin
- Lampiran 15. Kartu Bimbingan Tesis
- Lampiran 16. Submit Artikel (Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial) Sinta 3



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 59994300/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide to Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ث	A	ظ	Th
ذ	B	ظ	Zh
ت	T	ث	'
ث	Ts	ث	Gh
ج	J	ج	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ي	Sh	ي	Y
د	Di		

B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlomah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vocal (a) panjang = \hat{A} misalnya قال menjadi qâla

Vocal (i) panjang = \hat{I} misalnya قيل menjadi qîla

Vocal (u) panjang = \hat{U} misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya“ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya“ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya“ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:



Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = اء misalnya خير menjadi khayrun

Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan "t" jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila Ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للدرسة menjadi al-risalat li al-mudarrisah, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan kalimat berikutnya, misalnya فى رحمة هلاا menjadi fi rahmatillâh.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) (ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...

Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya serta melakukan perubahan sedikitpun dari publikasi ini dan/atau dalam bentuk apapun.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nuraini (2023) : Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi product moment dikarenakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variable bebas dan variable terikat. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan analisis regresi linier berganda. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *random sampling*. Hasil penelitian ini ialah *pertama*, pelayanan tenaga administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa dengan t hitung (8,758) > t tabel (1,988) dan Sig. 5%, n=87. *Kedua*, sarana prasarana madrasah memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa dengan t hitung (7,764) > t tabel (1,988) dan Sig. 5%, n=87. *Ketiga*, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel kepuasan siswa, Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Persepsi Siswa, Pelayanan Tenaga Administrasi, Sarana Prasarana, Kepuasan Siswa



ABSTRACT

Uraini, (2023): The Effect of Student Perceptions about Administrative Staff Services and School Facilities and Infrastructures to Student Satisfaction at Islamic Junior High Schools in Tampan District, Pekanbaru City.

This research aimed at knowing the effect of students' perceptions about administrative staff services and school facilities and infrastructures to student satisfaction at Islamic Junior High Schools in Tampan District, Pekanbaru City. It was a correlation product moment (quantitative) research due to determining the degree of relationship between the independent and the dependent variables. Questionnaire and documentation techniques were used for collecting the data. Multiple linear regression technique was used for analyzing the data. Random sampling technique was used for finding the samples. The findings of this research showed that the first, Administrative staff services have an effect to student satisfaction, it was obtained that $t_{observed} = 8.758 > t_{table} = 1.988$ and Sig. 5%, n=87. The second, school facilities and infrastructures have an effect to student satisfaction with $t_{observed} = 7.764 > t_{table} = 1.988$ and Sig. 5%, n=87. The third, it was known that R Square was 0.538. This showed that the administrative staff services and school facilities and infrastructures variables as a whole have an effect (53.8%) to student satisfaction variable, while the rest (46.2%) was influenced by other variables that were not examined in this research.

Keywords: Students' Perceptions, Administrative Staff Services, Facilities and Infrastructures, Student Satisfaction

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ilmiah yang telah disebutkan dalam menyebutkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, menjiplak, atau melakukan tindakan lain yang merugikan tanpa izin dari pencipta dan penerbit.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ملخص

نور عيني، (٢٠٢٣): تأثير إدعاء التلاميذ عن خدمة موظف الإدارية والتسهيلات المدرسية في إشباع التلاميذ في المدرسة الثانوية بمدينة بكنبارو تامبان بمدينة بكنبارو

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير إدراك التلاميذ عن خدمة موظف الإدارية والتسهيلات المدرسية في إشباع التلاميذ في المدرسة الثانوية بمراكز تامبان بمدينة بكنبارو منهجية البحث نوعية. ونوع البحث ارتباطي بنموذج Product moment حيث يراد إيجاد معرفة درجة مستوى الارتباط بين المتغير الحر والمتغير التابع. ومن أساليب جمع البيانات استبانة ووثيقة. وأسلوب تحليل البيانات تحليل إنحسابي مستقيم متعدد. وأسلوب تعيين العينة عينة عشوائية. نتائج البحث ما يأتي : الأول أن خدمة موظف الإدارية تأثرت إشباع التلاميذ حيث أن نتيجة $t_{hitung}(8,758) > t_{tabel}(1,988)$ وكانت النتيجة الهامة $n=87, 5\%$. والثاني أن التسهيلات المدرسية تأثرت في إشباع التلاميذ حيث أن نتيجة $t_{hitung}(7,764) > t_{tabel}(1,988)$ وكانت النتيجة الهامة $n=87, 5\%$. والثالث أن نتيجة $0,538 =$ وهذه النتيجة دلت على أن متغير خدمة موظف الإدارية والتسهيلات متغير إشباع التلاميذ بمدى $46,2\%$ ، والباقي أثره متغيرات أخرى غير مقدم في هذا البحث.

الكلمات الرئيسية: إدراك التلاميذ، خدمة موظف الإدارية، التسهيلات، إشباع

التلاميذ
UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang No 20 tahun 2003 Bab I pasal 1 mengemukakan pendidikan adalah 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.¹

Banyak faktor yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan bimbingan belajar untuk anaknya di antaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor sarana dan prasarana, faktor tenaga pengajar yang berkompeten, dan faktor biaya.

Kepuasan pelanggan adalah tujuan setiap perusahaan/lembaga untuk kelangsungan hidup setiap perusahaan/lembaga tersebut. Memperhatikan dan meningkatkan level kepuasan konsumen sangat berguna di dunia persaingan. Perusahaan/lembaga dengan level kepuasan pelanggan yang tinggi cenderung lebih unggul dibandingkan pesaing lainnya. Tidak hanya meningkatkan, perusahaan/lembaga juga harus mampu menjaga stabilitas level kepuasan pelanggan untuk tetap terjaga.² Menurut Kotler, pelanggan yang benar-benar puas berkontribusi 17 kali terhadap pendapatan di banding pelanggan yang tidak puas.

¹ Undang-Undang SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003.

² Indrasari, D. Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Pustaka Setia, 2009), hlm. 39.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dewasa ini, untuk memperoleh kepuasan siswa bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan tenaga administrasi madrasah dan sarana prasarana sebuah madrasah. Masalah atau persoalan yang biasa dihadapi berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan adalah sistem layanan yang berbelit-belit, tidak ramah, terkesan tidak peduli dan tidak jelas, sarana prasarana yang seadanya dan tidak memenuhi kebutuhan siswa.

Kotler mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang didapatkan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.³ Jadi, kepuasan pelanggan yaitu yang ditinjau dari sisi pelanggan mengenai apa yang dirasakan atas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diinginkan tidak memenuhi suatu harapan.

Persepsi merupakan salah satu aspek penting dari kehidupan manusia yang memungkinkan untuk membantu manusia mengenali dunia lingkungannya. Persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif dimana seorang individu memilih, mengatur, dan memberi makna pada lingkungan rangsangan.

Melalui persepsi, individu berusaha untuk membuat merasakan lingkungan mereka dan benda-benda, orang-orang, dan peristiwa di dalamnya.

³ Muhammad Amhas, *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan*, Jurnal Mirai Management, Vol. 3, No. 1, 2018, hlm. 36-122.



Setiap orang memberikan maknanya sendiri terhadap rangsangan, individu yang berbeda akan "mempersepsikan" hal yang sama dengan cara yang berbeda. Persepsi bersifat empiris karena didasarkan pada pengalaman sebelumnya.⁴

Setiap orang memilih berbagai isyarat yang mempengaruhi persepsinya tentang orang atau acara. Untuk sebagian besar, orang menafsirkan perilaku orang lain dalam konteks di mana mereka menemukan diri mereka sendiri, begitu juga dengan siswa. Para siswa tentu memiliki pandangan sendiri dalam memaknai suatu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi juga dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh madrasah.

Banyak faktor yang menjadi pertimbangan para orang tua dalam memilih lembaga pendidikan bimbingan belajar untuk anaknya di antaranya adalah faktor kualitas pelayanan, faktor sarana dan prasarana, faktor tenaga pengajar yang berkompoten, dan faktor biaya.

Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan, dan keunggulan bersaing suatu lembaga.⁵ Faktor pelayanan dari tenaga administrasi madrasah juga sarana prasarana yang memadai tentunya akan memberikan kepuasan kepada seluruh peserta didik.

Dengan memberikan pelayanan dan sarana prasarana yang baik dapat membuat suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan

⁴ John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Organizational Behavior & Management*, (New York: McGraw-Hill, 2014), hlm. 90

⁵ Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Profesional*, (Malang: Gunung Samudera, 2015), hlm. 133.



yang kuat dengan lembaga pendidikan dalam hal ini adalah madrasah. Ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan para siswa/peserta didik. Dengan demikian, madrasah dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana lembaga memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman siswa yang kurang menyenangkan.

Kedudukan siswa di sini memiliki peran penting karena siswa sebagai *raw input* atau masukan mentah. Artinya madrasah sebagai lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan pendidikan harus mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap siswa dan juga siswa menjadi tolak ukur dari pencapaian sebuah lembaga pendidikan, apakah madrasah mempunyai mutu yang baik bisa dilihat dari *output* atau produk yang dihasilkan.

Suatu pelayanan yang dirasakan hendaklah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila suatu layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan maka dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Jadi, pelayanan yang diberikan tenaga administrasi akan berpengaruh kepada kepuasan siswa.

Tenaga administrasi harus memberikan pelayanan yang prima karena sudah tertuang di dalam peraturan menteri pendidikan nasional RI No 24 tahun 2008 tentang standar administrasi madrasah/ madrasah, yaitu tenaga administrasi harus mempunyai kompetensi atau kemampuan dasar, yaitu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial.⁶

Dalam kompetensi sosial tenaga administrasi harus memiliki pelayanan prima. Dimana Prima merupakan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan mendapat lebih dari yang semula diharapkan. Sejumlah indikasi keprimaan yaitu sesuai persyaratan, cocok dipakai atau digunakan, perbaikan berkelanjutan, melakukan dengan cara yang benar, dan menyenangkan pelanggan.⁷

Menurut pendapat Gozali, tenaga administrasi madrasah adalah suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan.⁸ Tenaga Administrasi Madrasah/Madrasah (TAS/M) berfungsi memberikan pelayanan prima di bidang administrative yang mana pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian.

Selain dari pelayanan tenaga administrasi yang menjadi faktor kepuasan siswa, terdapat juga faktor lain yang menjadi kepuasan siswa yaitu sarana prasarana madrasah. Sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang

⁶ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

⁷ Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Op.Cit*, hlm. 134.

⁸ Rufqotuz Zakhroh, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, Didaktika, 2013, hlm. 59.



UIN SUSKA RIAU

dapat dipindah-pindah. Prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi madrasah/ madrasah.⁹

Sarana dan prasarana madrasah/madrasah adalah semua benda bergerak maupun tidak bergerak yang diperlukan untuk menunjang penyelenggaraan proses belajar mengajar pada lembaga pendidikan madrasah baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus dapat dibedakan antara sarana pendidikan dan prasarana pendidikan.

Sarana madrasah adalah meliputi semua barang serta perlengkapan yang digunakan selama berlangsungnya proses pendidikan di madrasah. Prasarana madrasah adalah semua komponen yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses belajar mengajar atau semua fasilitas yang ada sebelum adanya sarana di madrasah seperti lapangan, halaman, dan lain-lain.

Madrasah dengan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dan lengkap tentu akan memberikan semangat bagi para peserta didik dan guru maupun staff. Sebaliknya jika sarana dan prasarana madrasah kurang lengkap dan tidak mendukung, maka tujuan pembelajaran akan sulit untuk dicapai.

Umumnya di masyarakat, gedung madrasah dapat memberikan gambaran tentang baik buruknya pelayanan pendidikan yang ada di dalamnya. Gedung madrasah yang dirawat dengan baik akan memberikan gambaran bahwa madrasah tersebut tertib dan teratur. Sehingga sarana dan prasarana menjadi komponen penting dalam pendidikan.

⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/Mts, Dan SMA/MA.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sulthan Syarif Kasim Riau
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mengingat sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penentu terhadap kepuasan siswa, maka persyaratan dan penggunaan sarana pembelajaran harus mengacu pada tujuan pembelajaran, metode, dan penilaian minat siswa. Sarana prasarana madrasah harus efektif dan efisien agar bisa memenuhi kebutuhan siswa selama di madrasah/madrasah.¹⁰

Berdasarkan studi awal yang peneliti lakukan dengan siswa di MTs kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, melalui kegiatan wawancara dengan beberapa siswa. Gadis Yulia yaitu siswa di MTs Darul Hikmah menyampaikan bahwa Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang baik, berpakaian rapi, sarana prasarana yang baik. Namun meski demikian, siswa belum merasa puas karena masih terdapat siswa yang takut untuk berurusan dengan tenaga administrasi. Lalu juga terdapat sarana prasarana yang hanya bisa digunakan oleh siswa tertentu, seperti lapangan volly, lapangan badminton.¹¹

Della Fataya siswa MTs Baitul Amal menyatakan bahwa Pelayanan tenaga administrasi di MTs tersebut sudah baik dan ramah. Akan tetapi siswa belum merasa puas karena tenaga administrasi masih agak lamban dalam menyelesaikan pekerjaan. Ditambah lagi dengan sarana prasarana yang masih minim.¹²

Wahyu Bagja Sulfemi, *Hubungan Sarana Prasarana Sekolah Dengan Motivasi Mengajar Guru Di SMA Negeri Pamijahan Kabupaten Bogor*, Jurnal Ilmiah Edutecno, Vol. 22, No. 1, 2020, hlm. 3.

Gadis Yulia, Siswa MTs Darul Hikmah Pekanbaru, Wawancara, Senin 27 Februari 2023, Pukul 10.00 WIB.

Della Fataya, Siswa MTs Baitul Amal Pekanbaru, Wawancara, Jum'at 24 Februari 2023, Pukul 13.30 WIB.



Selanjutnya, M. Rayhan siswa MTs Fadhilah menyampaikan bahwa:

Sarana dan prasarana di MTs Fadhilah sudah baik dan lengkap untuk siswa. Tenaga administrasinya juga cekatan dan ramah. Namun siswa belum merasa puas karena laboratorium bergabung ruangnya dengan perpustakaan. Lalu tenaga administrasinya sulit dijumpai karena juga masuk kelas untuk mengajar.¹³

Peneliti mereka hasil wawancara tersebut dalam bentuk point-point sehingga mudah untuk dipahami, beberapa perwakilan siswa yang telah peneliti wawancara menyatakan bahwa pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah sudah baik, hal ini dibuktikan dengan:

1. Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang baik kepada siswa
2. Tenaga administrasi ramah dalam memberikan pelayanan kepada siswa
3. Sarana dan prasarana sudah lengkap

Akan tetapi walaupun pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah sudah terlihat baik, namun kepuasan siswa masih rendah. Hal ini dapat terlihat dari gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih ada siswa yang tidak mau berurusan kepada tenaga administrasi
2. Masih ada siswa yang mendapatkan sikap cuek dan jutek dari tenaga administrasi
3. Masih ada kepentingan siswa yang ditunda-tunda
4. Masih ada siswa yang kesulitan untuk mendapatkan pelayanan tenaga administrasi padahal masih jam kerja

¹³ M. Rayhan, Siswa MTs Fadhilah Pekanbaru, Wawancara, Jumat 24 Februari 2023, Pukul 09:45 WIB.



5. Adanya sarana dan prasarana yang hanya digunakan untuk siswa tertentu

6. Adanya sarana dan prasarana yang rusak dan menghalangi kegiatan siswa

Banyak hal yang dapat menimbulkan persepsi negatif siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana yang diterima siswa tidak memuaskan. Masalah-masalah seperti diatas harus segera diperbaiki agar kepuasan siswa bisa diperoleh.

Semakin bagus pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak siswa puas akan pelayanannya. Semakin bagus dan memadai kelengkapan sarana dan prasarana madrasah maka akan semakin banyak siswa yang akan puas terhadap sarana dan prasarana yang diberikan.

Kondisi seperti yang diuraikan tersebut, perlu dilihat bagaimana pelayanan tenaga administrasi madrasah dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap siswa agar siswa memiliki persepsi yang baik untuk pelayanan yang diberikan tenaga administrasi madrasah. Begitu pula dengan sarana dan prasarana yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan siswa agar menimbulkan persepsi yang baik pula.

Berdasarkan latar belakang dan gejala tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul tersebut adalah:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji dalam judul sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari, yaitu Manajemen Pendidikan Islam.
2. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti di Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul ini mampu diteliti oleh peneliti.
4. Peneliti sangat tertarik untuk mengkaji masalah judul mengingat fenomena-fenomena yang terjadi.

Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memilih judul penelitian, maka perlu adanya penegasan istilah yaitu:

1. Persepsi

Persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif dimana seorang individu memilih, mengatur, dan memberi makna pada lingkungan rangsangan. Melalui persepsi, individu berusaha untuk membuat merasakan lingkungan mereka dan benda-benda, orang-orang, dan peristiwa di dalamnya.¹⁴

Persepsi merupakan proses dimana individu memberikan arti lingkungan rangsangan. Dia melibatkan mengamati, memilih, dan menafsirkan informasi. Setiap orang memberikan maknanya sendiri terhadap rangsangan, individu yang berbeda akan "mempersepsikan" hal yang sama dengan cara yang berbeda.

¹⁴ John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Organizational Behavior & Management*, (New York: McGraw-Hill), 2014, hlm. 90



UIN SUSKA RIAU

2. Pelayanan

Kotler dan Keller menyatakan bahwa pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹⁵

Pelayanan merupakan setiap tindakan/ perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) namun bisa dirasakan. Pelayanan merupakan suatu usaha atau cara melayani seseorang sesuai dengan kebutuhannya.

3. Tenaga Administrasi Madrasah/Madrasah

Menurut Muhyadi, Tenaga Administrasi Madrasah/Madrasah (TAS/M) ialah tenaga kependidikan yang mendukung kelancaran suatu madrasah, baik dalam proses manajemen maupun dalam proses pembelajaran.¹⁶

Tenaga Administrasi adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di madrasah.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses

¹⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), Edisi 13, Jilid 2, hlm. 65.

¹⁶ Imam Gunawan dan Djum Noor Benty, *Manajemen Pendidikan suatu Pengantar Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2017). hlm. 470.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



belajar-mengajar seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran seperti halaman, kebun atau taman madrasah.¹⁷

Sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di madrasah, sedangkan sarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di madrasah.

5. Kepuasan siswa

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller kepuasan dapat diartikan 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.¹⁸

Kepuasan pelanggan dalam hal ini ialah siswa/peserta didik, merupakan tingkat perasaan siswa setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan kenyataan yang siswa dapatkan.

Kepuasan siswa dalam penelitian ini ialah terhadap pelayanan tenaga administrasi dalam hal administrasi seperti surat menyurat. Lalu kepuasan terhadap sarana prasarana yang tersedia.

¹⁷ E. Mulyasa, *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan: Sebuah Panduan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003), hlm. 49.

¹⁸ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Indeks, 2007), Edisi 12, Jilid 1, hlm. 220.



D. Permasalahan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Identifikasi Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sehubungan dengan Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa kajian yang dapat dilakukan antara lain:

Persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi madrasah.

Persepsi siswa terhadap sarana prasarana madrasah.

Pengawasan dan bimbingan dari kepala madrasah kepada tenaga administrasi di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

d. Pengaruh pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

e. Pengaruh sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Optimalisasi pelayanan tenaga administrasi bagi siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Optimalisasi sarana prasarana bagi siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan tenaga administrasi di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.



2. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian agar lebih terarah dan mencapai sasaran dari segi biaya dan waktu, maka peneliti membatasi masalah yaitu Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dikaji diantaranya, yaitu:

a. Apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?

b. Apakah persepsi siswa tentang sarana prasarana madrasah berpengaruh terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?

c. Apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi berpengaruh terhadap siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Untuk mengetahui apakah persepsi siswa tentang sarana prasarana madrasah berpengaruh terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui apakah persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

1. Teoretis

a. Bagi Madrasah: sebagai informasi bagi di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru terkait pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa.

Bagi Peneliti: sebagai persuratan untuk menyelesaikan program Magister Strata Dua (S2) untuk mendapatkan gelar M.Pd pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

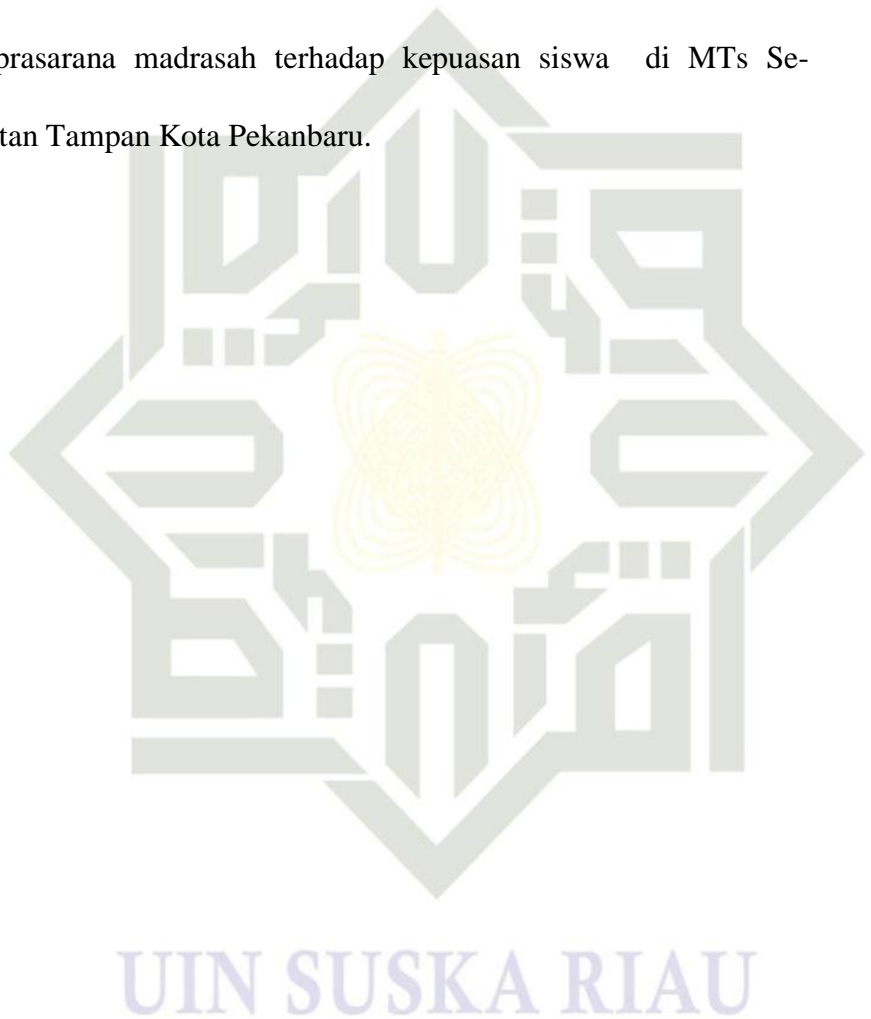
Bagi Peneliti Lain: sebagai acuan dan masukan untuk penelitian selanjutnya terkait pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

2. Praktis

Bagi Madrasah: diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi kepala madrasah, guru dan pihak madrasah terkait pengaruh

persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Bagi Peneliti: dapat menambah wawasan keilmuan peneliti terkait pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORETIS

A. Konsep Teoretis

1. Konsep dan Teori Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Siswa

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu “*satis*” artinya cukup baik atau memandai dan “*fasio*” artinya melakukan atau membuat.¹⁹ Jadi kepuasan merupakan usaha atau upaya untuk melakukan sesuatu yang cukup baik atau memandai.

Menurut Philip Kotler dan KL Keller mengemukakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memandai”. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.²⁰

Kotler dan Keller menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja / hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat

Yakub & Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 84.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Indeks, 2007), Edisi 12, Jilid 1, hlm. 220.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau

puas/senang, kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis.²¹

Engel, J.F., Roger, D.B., & Paul, W.M juga berpendapat bahwa kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi bahwa alternative yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.²² Jadi kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan melalui jasa dan produk.

Makna serupa juga disampaikan Fian dan Yuniarti, menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Jika kinerja produk atau jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa sangat puas atau sangat senang.²³

Menurut Newstrom & Davis kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif.²⁴ Reaksi yang berbeda akan ditunjukkan oleh pelanggan ketika telah menggunakan pelayanan jasa, tergantung pada kebutuhan dan harapan. Perasaan senang akan muncul apabila kebutuhan dan harapannya telah

2019) Philip Kotler, *Marketing 4.0* (A. Tarigan (Ed.)), (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019).
 Yakub dan Vico Hisbanarto, *Op.Cit*, hlm. 85
 Fian, J. Al, & Yuniati, T. (2016). *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*, *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6, hlm. 1–18.
 Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta didik*, (Bogor: Graha Indonesia, 2010), hlm. 32.

terpenuhi, atau bahkan sebaliknya, akan menimbulkan perasaan tidak senang ketika harapan dan kebutuhannya tidak terpenuhi.

Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen atau pelanggan adalah setiap orang atau pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain.²⁵

Ada beberapa pelanggan dalam pendidikan yaitu pelanggan primer, sekunder, dan tersier. Pelanggan primer adalah pihak-pihak yang langsung menerima jasa pendidikan (siswa/peserta didik). Pelanggan sekunder adalah pihak-pihak yang mendukung pendidikan (orang tua dan pemerintah). Sedangkan pelanggan tersier merupakan pihak-pihak yang secara tidak langsung memiliki andil, tetapi memiliki peranan penting dalam pendidikan atau selaku pemegang kebijakan (pegawai, pemerintah, dan masyarakat).²⁶

Sedangkan pelanggan pendidikan juga dibedakan menjadi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal terdiri dari kepala madrasah, guru dan staff sedangkan pelanggan eksternal yaitu siswa, orang tua/wali murid, pemerintah, masyarakat dan *stakeholders*.²⁷

Menurut Sunyoto kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁵ UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .

²⁶ Yakub dan Hisbanarto, *Op.Cit*, hlm. 85.

²⁷ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 608.

dirasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁸ Pelanggan akan merasa puas jika kebutuhan yang diperlukan terpenuhi atau terselesaikan dengan baik dan dengan hasil yang baik pula.

Sedangkan Kotler berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi dari pelanggan atau konsumen dalam penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan harapan sebelum penggunaannya.²⁹

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan. Karena pelanggan merupakan orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka hanya merekalah yang dapat menentukan seperti apa kualitas pelayanan yang dirasakan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang di dapat dengan harapannya. Kepuasan pelanggan disini adalah kepuasan peserta didik/siswa yang menjadi pelanggan dalam lembaga pendidikan.

Seseorang akan sangat puas jika mendapatkan kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapatkan oleh seseorang tersebut sehingga kepuasan siswa juga dapat diartikan sebagai tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang di dapat di lembaga dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas

²⁸ Ayu Dila Ratnasari, Burhanuddin, dan Teguh Triwiyanto, *Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, Vol. 1, No. 4, 2018, hlm. 476.

²⁹ Kasmir, *Costumer Services Excellent: Teori dan Praktik*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 236.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apabila yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat.

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kotler dan Keller mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan diantaranya, yaitu:³⁰

1) Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan mencatat keluhan pelanggan dan menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat.

2) Kualitas Produk dan Jasa

Kualitas produk dan Jasa merupakan suatu totalitas fitur dan karakteristik suatu produk dan jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

3) Pengaruh kualitas

Pengaruh kualitas merupakan kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan keuntungan suatu perusahaan atau organisasi.

Manfaat Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan yang bagus dapat memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan diantaranya sebagai berikut:³¹

Dwi Ayu Kusumawardhani dan Burhanuddin, *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online*, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, Vol. 3, No. 1, 2020, hlm. 98.

Philip Kotler, *Strategic Brand Management, Building, Measuring, And Managing*, Op.Cit.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 1) Pelanggan yang benar-benar puas berkontribusi 2-6 kali terhadap pendapatan di banding pelanggan yang agak puas.
- 2) Pelanggan yang benar-benar puas berkontribusi 17 kali terhadap pendapatan di banding pelanggan yang agak puas.
- 3) Penurunan kepuasan pelanggan mengakibatkan penurunan pendapatan 1-8 kali.
- 4) Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan orang lain 5-6 orang, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan mengatakan pengalaman yang mengecewakan kepada 10 orang.
- 5) Jika orang percaya bahwa berurusan dengan kepuasan pelanggan atau keluhan itu mahal, mereka perlu menyadari bahwa biaya untuk merekrut pelanggan baru sebanyak 25%, 6 kali lebih besar dari biaya mempertahankan pelanggan lama.
- 6) Pelanggan yang tidak puas memutuskan untuk menghentikan membeli produk (barang dan jasa), mengeluh kepada perusahaan atau kepada pihak ketiga, atau mengembangkan komunikasi yang negatif dari mulut ke mulut (*negatif word-of-mouth communication*).

Pengukuran Kepuasan

Kotler mengemukakan bahwa terdapat empat sarana untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya, yaitu:³²

³² Kasmir, *Op.Cit*, hlm. 242.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1) Sistem Keluhan dan Usulan

Setiap organisasi atau pelanggan wajib memberikan kesempatan secara seluas luasnya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka terhadap suatu barang produk atau jasa.³³ Misalnya di madrasah, bisa berbentuk kotak saran, dimana peserta didik dapat memberikan persepsi dan kesan mereka terhadap Pelayanan yang telah diberikan selama periode tertentu.

2) Survey Kepuasan Konsumen

Survey kepuasan konsumen merupakan kegiatan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode. Survey ini biasanya bisa dilakukan dengan wawancara langsung terhadap siswa. Ini juga berlaku untuk guru maupun rekan sejawat.

3) Konsumen Samaran

Konsumen samaran merupakan menyuruh orang yang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu menerima jasa yang diberikan. Selain itu konsumen samaran melaporkan apakah petugas yang menangani pelayanan kepada pelanggan sudah menjalankan tugas dengan baik.

4) Analisis Mantan Pelanggan

Sebuah lembaga pendidikan tidak dapat menggunakan analisis mantan pelanggan sebagai ukuran kepuasan pelanggan.

Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003) hlm.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Malau, terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.³⁴

- 1) Kesesuaian harapan dan kenyataan dalam arti ekspektasi atau harapan yang dituangkan dalam produk/jasa yang ditawarkan dan menjadi kenyataan seperti yang diinginkan pelanggan.
- 2) Kualitas *customer service* dalam arti pelayanan yang responsif yang dapat dihubungi untuk menjawab kebutuhan pelanggan.
- 3) Kesiapan merekomendasikan dalam hal ini kepercayaan yang sudah didapat dan membuat pelanggan bersedia merekomendasikan tanpa diminta.
- 4) Minat menggunakan kembali adalah manfaat dan bentuk dari kepuasan pelanggan yang membuat pelanggan kembali menggunakan barang/jasa yang ditawarkan.

Indikator Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:³⁵

- 1) Kecepatan

Kecepatan merupakan waktu yang digunakan dalam memberikan jasa dalam suatu instansi.

Harman Malau, *3P (Participants, Process and Physical Evidence): Penilaian Konsep, Penerapan dan Dampaknya Terhadap Tujuan Organisasi Bisnis-Jawa Barat*, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, Vol. 20, No. 3, 2020, hlm.798.

Feby Thung, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*, Jurnal Bina Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2019, hlm. 80.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2) Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ketepatan sangatlah penting dalam Pelayanan.

3) Keamanan

Dalam melayani pelanggan dalam bekerja hendaklah suatu instansi dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasa.

4) Keramah tamahan

Dalam melayani pelanggan, suatu instansi dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah.

5) Kenyamanan

Rasa nyaman timbul apabila jika seseorang merasa diterima apa adanya.

Menurut Popi Sopiadin ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu meliputi faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi yang tinggi, harapan dan bakat siswa sedangkan faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain kualitas mengajar guru, budaya madrasah, sarana prasarana di madrasah serta lingkungan di madrasah maupun di lembaga bimbingan belajar.³⁶

³⁶Popi Sopiadin, *op cit.*, hlm. 35.

Menurut Freddy Rangkuti, ada 8 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada siswa adalah sebagai berikut:

1) Nilai

Siswa sebagai penikmat jasa kualitas pelayanan mengharapkan manfaat atau nilai setelah mendapatkan pelayanan, ketika siswa telah dilayani oleh madrasah belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan itu, semakin bernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut.

2) Daya saing

Kualitas pelayanan harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat pelanggan. Agar dapat bersaing dengan lembaga lainnya, lembaga harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

3) Persepsi pelanggan

Ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima oleh siswa, ketika siswa sebagai pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.

4) Biaya

Pelanggan atau siswa dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mendapatkan pelayanan prima dari lembaga, namun bila produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5) Citra

Citra yang buruk akan mudah menimbulkan persepsi buruk terhadap kualitas pelayanan, begitupun sebaliknya jika citra kualitas pelayanan yang baik akan mudah dimaafkan oleh siswa atas suatu kesalahan, meskipun tidak untuk kesalahan yang selanjutnya.

6) Tahap pelayanan

Kepuasan siswa pada kualitas pelayanan di madrasah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap-tahap tertentu.

7) Momen pelayanan

Menimbulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.

8) Tingkat kepentingan pelanggan

Siswa yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak lembaga.³⁷



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 30-35.



2. Konsep dan Teori Persepsi Siswa

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pengertian Persepsi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan persepsi adalah tanggapan atas penemuan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *perception* yang berarti penglihatan, keyakinan, dapat dilihat atau dimengerti.

Stephen P. Robbins mendefinisikan persepsi sebagai *A process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment*. Persepsi sebagai suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan atau menginterpretasikan kesan-kesan melalui indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka.³⁸

Slameto menyatakan, persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia.³⁹ Persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif dimana seorang individu memilih, mengatur, dan memberi makna pada lingkungan rangsangan.

Melalui persepsi, individu berusaha untuk membuat merasakan lingkungan mereka dan benda-benda, orang-orang, dan peristiwa di dalamnya. Setiap orang memberikan maknanya sendiri terhadap rangsangan, individu yang berbeda akan "mempersepsikan" hal yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maropen Simbolon, *Persepsi dan Kepribadian*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1, Maret 2008, hlm. 2

Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 102

sama dengan cara yang berbeda. Persepsi bersifat empiris karena didasarkan pada pengalaman sebelumnya.⁴⁰

Persepsi merupakan proses dimana individu memberikan arti lingkungan rangsangan. Dia melibatkan mengamati, memilih, dan menafsirkan informasi. Individu terus-menerus dibombardir oleh rangsangan lingkungan yang mempengaruhi indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Stimulus mana yang menjadi fokus seseorang ditentukan oleh apa yang dia pilih untuk diperhatikan pada saat moment tertentu.⁴¹

Persepsi dipahami sebagai proses masuknya informasi kedalam pikiran manusia lalu dihubungkan dengan lingkungan sekitarnya melalui lima indera.⁴² Setiap orang membuat pilihan dan merespons secara berbeda begitupula dengan siswa.

Persepsi siswa ialah suatu proses pemberian makna oleh siswa terhadap lingkungan madrasah, baik itu terhadap pelayanan tenaga administrasi, sarana dan prasarana madrasah, teman sejawat, guru dan kepala madrasah. Persepsi ini siswa miliki melalui pengalamannya selama di madrasah.⁴³

Dengan demikian, siswa akan menafsirkan terhadap segala pelayanan yang diberikan tenaga administrasi madrasah. Siswa akan

⁴⁰ John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Organizational Behavior & Management*, (New York: McGraw-Hill), 2014, hlm. 90

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 90

⁴² Laila Magiskar, *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Love of Money Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi Mengenai Etika Profesi Akuntan*, Media Akuntansi Universitas Muhammadiyah Semarang, Vol. 9, No. 1, 2019, hlm. 3

⁴³ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset Dahlan, 2010), hlm. 102



memiliki persepsi buruk terhadap pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah yang tidak memenuhi harapan mereka. Siswa akan memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah jika memenuhi harapan mereka.

Indikator Persepsi

Robbin mengemukakan bahwa indikator persepsi ada dua macam, yaitu sebagai berikut.⁴⁴

1) Penerimaan persepsi

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar. Di situ terjadi proses analisis, di klasifikasi dan diorganisir dengan pengalaman-pengalaman individu yang telah dimiliki sebelumnya. Karena itu penyerapan itu bersifat individual berbeda satu sama lain meskipun stimulus yang diserap sama.

2) Mengerti atau Memahami

Indikator adanya persepsi sebagai hasil proses klasifikasi dan organisasi. Tahap ini terjadi dalam proses psikis. Hasil analisis berupa pengertian atau pemahaman. Pengertian atau pemahaman tersebut juga bersifat subjektif, berbeda - beda bagi setiap individu.

3) Evaluasi

Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif.

Stephen P. Robbins, *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2003),



Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.

Jenis Persepsi

Menurut Irwanto setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu:⁴⁵

1) Persepsi Positif

Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya.

2) Persepsi Negatif

Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsi.

Dapat dikatakan bahwa persepsi itu baik yang positif ataupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Dan munculnya suatu persepsi positif ataupun persepsi negatif semua itu tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu obyek yang dipersepsikan.

⁴⁵ Irwanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), hlm. 71



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



d) Proses Pembentukan Persepsi

Menurut Hamka proses terjadinya persepsi melalui tahap-tahap yaitu sebagai berikut:⁴⁶

1) Tahap Pertama

Merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, yaitu proses ditangkapnya suatu stimulus (objek) oleh panca indera.

2) Tahap Kedua

Merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, yaitu proses diteruskannya stimulus atau objek yang telah diterima alat indera melalui syaraf-syaraf sensoris ke otak.

3) Tahap Ketiga

Merupakan proses yang dikenal dengan nama proses psikologis, yaitu proses dalam otak, sehingga individu mengerti, menyadari, menafsirkan dan menilai objek tersebut.

4) Tahap Keempat

Merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan, gambaran atau kesan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Jalaludin Rahmat ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain sebagai berikut:⁴⁷

⁴⁶ Muhammad Hamka, *Pengaruh Persepsi Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Motivasi Berprestasi*, Skripsi (tidak diterbitkan), Fakultas Ekonomi, Surakarta: UMS, 2002, hlm. 101

⁴⁷ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi, (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya,2007), hlm. 8



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1) Faktor Fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor faktor personal, yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli itu.

2) Faktor Struktural

Faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu, maksudnya di sini yaitu dalam memahami suatu peristiwa seseorang tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah tetapi harus mamandangnya dalam hubungan keseluruhan, melihatnya dalam konteksnya, dalam lingkungannya dan masalah yang dihadapinya.

Adapun Stephen P. Robbins mengungkapkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

- 1) Faktor yang berada dalam diri yang memersepsi (*perceiver*) berupa *attitude* (sikap), *motive* (motif), *interest* (minat), *experience* (pengalaman) dan *expectation* (ekspektasi).
- 2) Faktor yang berada dalam obyek yang dipersepsi (*target*) berupa *novelty* (kebaruan), *moyion* (gerakan), *sounds* (suara), *size* (ukuran), *background* (latar belakang dan *proximity* (kedekatan).
- 3) Faktor yang berada dalam situasi berupa *times* (waktu), *work setting* (pengaturan kerja) dan *social setting* (pengaturan sosial).



UIN SUSKA RIAU

3. Konsep dan Teori Pelayanan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Pengertian Pelayanan

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, “pelayanan” memiliki kata dasar “layan” yang artinya perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁴⁸ Denis Walker mengemukakan pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan.⁴⁹

Kotler dan Keller menyatakan bahwa pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁵⁰ Pelayanan tidak bisa berhenti karena merupakan suatu proses yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan dari pihak satu ke pihak lain untuk pemenuhan kebutuhan.

Moenir mengemukakan pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Melalui proses pelayanan yang berkesinambungan dengan melibatkan aktivitas orang

⁴⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Cet Ke- III, hlm. 646.

⁴⁹ Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher, 2011), hlm. 21.

⁵⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), Edisi 13, Jilid 2, hlm. 65.

State Islamic University of Sultan Syarif Basid in Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang ingin menjadi tujuan.⁵¹

Zulkarnain dan Sumarsono mengemukakan bahwa pelayanan merupakan sebuah tindakan yang diberikan satu pihak terhadap pihak lain tanpa menghasilkan sebuah kepemilikan sesuatu bagi salah satu pihak.⁵²

L.P Sinambela berpendapat bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat diartikan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sedangkan, Harbani Pasolong juga berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁵³

Menurut Garvin dalam Cipto menyatakan ada lima perspektif kualitas layanan, yaitu *transcendental approach*, *produk – based approach*, *user – based approach*, *manufacturing – based approach*, dan *value – based approach*. Di bidang pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang disediakan yaitu dalam bentuk layanan kurikulum dan pembelajaran, kesiswaan atau peserta didik, pendidik dan tenaga

A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hlm. 27.

Zakiyatul Ummah, Achmad Supriyanto, dan Sultoni Sultoni, *Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah*, *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Vol. 1, No. 1, 2018, hlm. 8.

Anis Zohriah, *Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah*, *Jurnal Tarbawi*, Vol. 3, No. 01, 2017, hlm. 105–106.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kependidikan, keuangan, sarana prasarana, dan partisipasi masyarakat.⁵⁴

Selain itu, Gronroos juga berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁵⁵

Dari beberapa definisi pelayanan di atas, pelayanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud, dan diberikan dari pihak produsen kepada pihak konsumen dengan menggunakan fasilitas yang ada sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen. Meskipun pelayanan memiliki sifat tidak berwujud, namun perlu adanya standarisasi pelayanan agar pelayanan yang diciptakan keseragaman pelayanan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang sudah dilakukan sejak lama oleh organisasi yang bergerak di bidang jasa. Dalam dunia pendidikan yang juga merupakan bidang jasa, pelayanan diartikan proses perbaikan mutu pendidikan. Pelayanan dalam lembaga pendidikan formal atau non formal dikatakan sebagai pelayanan jasa.

⁵⁴ Teguh Triwiyanto & Yayat Sri Hayati, *Pengantar Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2014). Hlm. 172.

⁵⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), Cet II, hlm. 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Indikator Pelayanan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Zeithaml, Berry dan Parasuraman berpendapat bahwa ada lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa antara lain:

1) *Reliability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan/organisasi untuk memberikan layanan yang akurat, cepat, dan memuaskan.

2) *Responsive* (ketanggapan)

Kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tanggap. Artinya suatu kemauan untuk membantu dan memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas.

3) *Assurance* (keyakinan/jaminan)

Mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan perusahaan/organisasi bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengenai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4) *Empathy* (kepedulian)

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) *Tangibles* (bukti fisik)

Daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Seperti penampilan kantor dan karyawan, penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari Pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.⁵⁶

4. Tenaga Administrasi Madrasah

a) Pengertian Tenaga Administrasi Madrasah

Administrasi berasal dari bahasa Latin *Administrare* yang berarti membantu atau melayani. Dalam bahasa Inggris, kata *Administration* berasal dari kata *Administration* yang berarti melayani, mengendalikan atau mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara intensif.⁵⁷

Istilah *administratie* yang berasal dari bahasa tersebut dikenal juga di Indonesia. Belanda, yang memiliki arti lebih sempit, karena terbatas hanya pada kegiatan administratif, yaitu kegiatan pengumpulan informasi secara sistematis dan pencatatan semua informasi yang diperoleh dan diminta mengenai hubungan timbal balik mereka.⁵⁸

10. Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 121-122.

11. Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), hlm.

11. Mulyono, *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media Groups, 2008), hlm. 5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Administrasi madrasah haruslah dikelola secara profesional dan akuntabel untuk mendorong profesionalitas guru dan mendeskripsikan potensi siswa.⁵⁹ Keberadaan tenaga administrasi madrasah di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan.

Hal ini disebabkan pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, lebih memerlukan keterampilan khusus, memerlukan keahlian tertentu, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik. Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karena sarana prasarana dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai.⁶⁰

Menurut Muhyadi, Tenaga Administrasi Madrasah (TAS) memegang peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran suatu madrasah, baik dalam proses manajemen maupun dalam proses pembelajaran. Madrasah yang tidak didukung oleh pelayanan administrasi yang tepat, maka tidak akan berhasil mencapai tujuan madrasah yang diharapkan.⁶¹

Jadi, dalam melaksanakan layanan administrasi madrasah harus ditangani secara profesional di bawah kepemimpinan kepala Tenaga

⁵⁹ Gunawan Ary, *Administrasi Madrasah (Administrasi Pendidikan Micro)*, (Jakarta: Pt. Rineka Cipta, 2002), hlm. 12.

⁶⁰ Winda Achmadwati, *Pemanfaatan Sarana Prasarana Kerja, Self Capacity Building , Dan Kinerja Tenaga Administrasi Madrasah, Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol.Xxv, No.1, 2018, hlm. 27.

⁶¹ Imam Gunawan dan Djum Noor Benty, *Manajemen Pendidikan suatu Pengantar Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2017). hlm. 470.

Administrasi Madrasah (TAS) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sesuai.

Fungsi TAS menurut Usman adalah memberikan pelayanan prima dibidang administrasi madrasah. Pelayanan prima mempunyai arti sebenarnya dan arti singkatan. Dalam arti sebenarnya Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi standar yang ada.

Sedangkan pelayanan prima yang dimaknai dengan:

- 1) Pantas, yaitu tepat janji dalam mutu, biaya, dan waktunya
- 2) Empati, yaitu memahami kebutuhan konsumen
- 3) Langsung, yaitu responsif, segera dikerjakan dan tidak berbelit-belit
- 4) Akurat, yaitu tepat atau teliti, reliabel
- 5) Yakin, yaitu kredibilitas, dapat dipercaya
- 6) Aman, yaitu resiko kecil, keraguan kecil
- 7) Nyaman, yaitu menyenangkan dan memuaskan
- 8) Alat, yaitu lengkap dan modern
- 9) Nyata, yaitu penampilan sarana dan prasarana, personil
- 10) Perkataan, yaitu sopan santun, bersahabat, mudah berkomunikasi, mudah dipahami, konsisten, dengan tindakan
- 11) Rahasia, yaitu kerahasiaan pelayanan terjamin
- 12) Informasi, yaitu penyuluhan jelas mudah didengar dan dipahami, objektif, valid, reliable, komprehensif, lengkap.
- 13) Mudah, yaitu kesediaan melayani, mudah dihubungi, mudah ditemui
- 14) Ahli, yaitu dikerjakan oleh orang yang benar-benar kompeten.⁶²

Gunawan dan Benty, *Op.Cit*, hlm. 491





b) Kompetensi Tenaga Administrasi Madrasah

Berdasarkan Permendiknas No. 24 tahun 2008 Kompetensi tenaga administrasi madrasah sebagai berikut:⁶³

1) Kompetensi kepribadian

Kemampuan pribadi yang mencerminkan kepribadian yang berintegritas dan berakhlak mulia, memiliki etos kerja, mampu Menguasai diri memiliki rasa percaya diri, memiliki ketelitian, disiplin, kreativitas dan inovasi serta tanggung jawab disebut juga sebagai keterampilan kepribadian, yang isinya sebagai berikut:

- a) Memiliki integritas dan akhlak mulia
- b) Etos kerja
- c) Pengaturan diri
- d) Percaya diri
- e) Fleksibilitas memiliki
- f) Memiliki presisi
- g) Disiplin
- h) Berkreativitas dan berinovasi tinggi
- i) Bertanggung jawab

2) Kompetensi sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pelayanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi secara efektif dan menjalin hubungan kerja.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶³ Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah

Adapun isi dari keterampilan tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Bekerja sebagai tim
 - b) Dapat memberikan pelayanan prima
 - c) Memiliki kesadaran berorganisasi
 - d) Berkomunikasi efektif
 - e) Membangun hubungan kerja
 - f) Kompetensi Teknis
- 3) Kompetensi teknis

Kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi hubungan madrasah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi kurikulum, melaksanakan administrasi layanan khusus, melaksanakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Adapun isi dari kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan administrasi keuangan
- b) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- c) Melaksanakan administrasi hubungan madrasah dengan masyarakat
- d) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- e) Melaksanakan administrasi kesiswaan
- f) Melaksanakan administrasi kurikulum



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- g) Melaksanakan administrasi layanan khusus
 - h) Menerapkan teknologi Informasi dan Komunikasi
 - i) Melaksanakan Administrasi
- 4) Kompetensi Manajerial

Kompetensi Manajerial merupakan kemampuan mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, menyusun laporan.

Adapun isi dari kompetensi tersebut sebagai berikut:

- a) Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan
- b) Menyusun program dan laporan kerja
- c) Mengorganisasikan staf
- d) Mengembangkan staf
- e) Mengambil keputusan
- f) Menciptakan iklim kerja kondusif
- g) Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya
- h) Membina staf
- i) Mengelola konflik
- j) Menyusun laporan

5. Sarana dan Prasarana Madrasah

Pengertian Sarana dan Prasarana

Dalam konteks pendidikan sarana dan prasarana dipergunakan untuk dipergunakan dalam pelaksanaan pendidikan secara umum

maupun dipergunakan secara khusus untuk pembelajaran. Menurut Daryanto dalam Syafaruddin, sarana adalah alat yang secara langsung dapat mendukung tercapainya tujuan pendidikan, misalnya ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya sedangkan prasarana adalah alat yang tidak secara langsung dapat mendukung tercapainya tujuan seperti lokasi/tempat, lapangan olahraga, dan sebagainya⁶⁴

Senada dengan penjelasan Daryanto, Mulyasa menjelaskan sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar-mengajar seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran.

Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran seperti halaman, kebun atau taman madrasah, jalan menuju madrasah. Namun jika prasarana tersebut dimanfaatkan secara langsung untuk pengajaran misalnya pengajaran Biologi maka halaman madrasah, kebun atau taman madrasah tersebut merupakan sarana pendidikan.⁶⁵

Bafadal menjelaskan sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di madrasah, sedangkan sarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara

⁶⁴ Syafaruddin, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hlm. 156.
⁶⁵ E. Mulyasa, *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan: Sebuah Panduan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003), hlm. 49.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di madrasah.⁶⁶

Syafaruddin menyatakan bahwa sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan perabotan yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di madrasah, sedangkan prasarana pendidikan adalah semua peralatan perlengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di madrasah.⁶⁷

Matin dan Fuad berpendapat bahwa sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di madrasah. Keberhasilan program pendidikan di madrasah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki madrasah dan oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya⁶⁸

Berdasarkan pemaparan di atas dapatlah dipahami bahwa sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki suatu lembaga pendidikan merupakan bagian dari upaya pencapaian tujuan pendidikan secara umum dan tujuan pembelajaran secara khusus berlangsung secara efektif dan efisien. Dengan demikian dapatlah dipahami bahwa sarana dan prasarana pada dasarnya merupakan

Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Madrasah: Teori dan Aplikasinya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 2.

Syafaruddin, *Op.Cit*, hlm. 156.

Matin & Nurhattati Fuad, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan: Konsep dan Aplikasinya*, (Depok: Rajawali Pers, 2016), hlm. 1.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

elemen penting yang mendukung dan memfasilitasi seluruh rencana madrasah dapat dilaksanakan.

Indikator Sarana Prasarana Madrasah

Menurut Ibrahim Bafadal dan Mulyasa, Sarana prasarana madrasah/sekolah sebaiknya:

1) Sesuai kebutuhan

Sarana dan prasarana yang tersedia digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat madrasah, yaitu peserta didik, tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan.

2) Mudah digunakan

Sarana dan prasarana yang tersedia tersebut mudah digunakan dalam artian sangat membantu menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

3) Digunakan seluruh masyarakat madrasah

Sarana dan prasarana yang tersedia bisa dirasakan dan digunakan oleh seluruh masyarakat madrasah sesuai dengan fungsi dan kepentingan.⁶⁹

4) Aman

Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2007 bahwa sarana prasarana yang tersedia di sekolah/madrasah itu harus aman agar tidak berbahaya ketika digunakan.

⁶⁹Raston Sitio, *Analisa Fasilitas Kerja, Pelatihan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cetrayasa Megatamacipta*, Vol. 2, No. 1, 2019, hlm. 4



c) Jenis Sarana dan Prasarana Madrasah

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Jenis sarana pendidikan apabila dilihat dari habis tidaknya dipakai.

Ada dua macam sarana pendidikan yaitu:

- a) Sarana pendidikan yang habis dipakai

Sarana pendidikan habis pakai adalah segala bahan atau alat yang apabila digunakan bisa habis dalam waktu yang relatif singkat. Contoh, kapur tulis, beberapa bahan kimia untuk praktik guru dan siswa. Selain itu, ada sarana pendidikan yang berubah bentuk, misalnya kayu, besi, dan kertas karton yang sering digunakan oleh guru dalam mengajar. Contoh: tinta komputer, bola lampu, dan kertas.

- b) Sarana pendidikan tahan lama.

Sarana pendidikan tahan lama adalah keseluruhan bahan atau alat yang dapat digunakan secara terus menerus dan dalam waktu yang relatif lama. Contoh, bangku madrasah, mesin tulis, atlas, globe, dan beberapa peralatan olah raga.⁷⁰

- 2) Jenis sarana pendidikan ditinjau dari bergerak tidaknya pada saat digunakan, ada dua macam sarana pendidikan, yaitu:

- a) Sarana pendidikan yang bergerak

Sarana pendidikan yang bergerak adalah sarana pendidikan yang bisa digerakkan atau dipindah sesuai dengan kebutuhan pemakainya, contohnya: almari arsip madrasah, bangku madrasah.

Rusydi Ananda & Oda Kinanta Banurea, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*, (Medan: CV. Widya Puspita, 2017), hlm. 20

b) Sarana pendidikan yang tidak bergerak

Sarana pendidikan yang tidak bergerak adalah semua sarana pendidikan yang tidak bisa atau relatif sangat sulit untuk dipindahkan, misalnya saluran dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).⁷¹

3) Jenis sarana pendidikan ditinjau dari hubungannya dengan proses pembelajaran dibedakan menjadi tiga klasifikasi yaitu:

a) Alat pelajaran

Alat pelajaran adalah alat yang digunakan secara langsung dalam proses belajar mengajar, misalnya buku, alat peraga, alat tulis, dan alat praktik.

b) Alat peraga

Alat peraga adalah alat pembantu pendidikan dan pengajaran, dapat berupa perbuatan-perbuatan atau benda-benda yang mudah memberi pengertian kepada anak didik berturut-turut dari yang abstrak sampai dengan yang konkret.

c) Media pengajaran

Media pengajaran adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar mengajar, untuk lebih mempertinggi efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan pendidikan. Ada tiga jenis media, yaitu media audio, media visual, dan media audio visual.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Adapun prasarana pendidikan di madrasah bisa diklasifikasikan menjadi dua macam, yaitu:
- a) Prasarana pendidikan yang secara langsung digunakan untuk proses belajar mengajar, seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik keterampilan, dan ruang laboratorium.
 - b) Prasarana pendidikan yang keberadaannya tidak digunakan untuk proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar, misalnya ruang kantor, kantin madrasah, tanah dan jalan menuju madrasah, kamar kecil, ruang usaha kesehatan madrasah, ruang guru, ruang kepala madrasah, dan tempat parkir kendaraan.⁷²
- d) Sarana dan Prasarana Tingkat SMP/MTs Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/MA**
- 1) Satuan Pendidikan
 - a) Satu SMP/MTs memiliki sarana dan prasarana yang dapat melayani minimum 3 rombongan belajar dan maksimum 27 rombongan belajar.
 - b) Minimum satu SMP/MTs disediakan untuk satu kecamatan.

Ibid.,



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c) Seluruh SMP/MTs dalam setiap kecamatan dapat menampung semua lulusan SD/MI di kecamatan tersebut.
- d) Lokasi setiap SMP/MTs dapat ditempuh siswa yang berjalan kaki maksimum 6 km melalui lintasan yang tidak membahayakan.⁷³

2) Lahan

- a) Untuk SMP/MTs yang memiliki 15 sampai dengan 32 siswa per rombongan belajar, lahan memenuhi ketentuan rasio minimum luas lahan terhadap siswa seperti tercantum pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Rasio Minimum Luas Lahan terhadap Siswa

No	Banyak rombongan belajar	Rasio minimum luas lahan terhadap siswa (m ² /siswa)		
		Bangunan 1 lantai	Bangunan 2 lantai	Bangunan 3 lantai
1	3	22,9	14,3	-
2	4-6	16,8	8,5	7,0
3	7-9	13,8	7,5	5,0
4	10-12	12,8	6,8	4,5
5	13-15	12,2	6,6	4,4
6	16-18	11,9	6,3	4,3
7	19-21	11,6	6,2	4,2
8	22-24	11,4	6,1	4,2
9	25-27	11,2	6,0	4,2

- b) Untuk SMP/MTs yang memiliki kurang dari 15 siswa per rombongan belajar, lahan memenuhi ketentuan luas minimum seperti tercantum pada Tabel 2.2.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2. 2
Luas Minimum Lahan untuk SMP/MTs yang Memiliki Kurang dari 15 Siswa per rombongan Belajar

No	Banyak rombongan belajar	Luas minimum lahan (m ²)		
		Bangunan 1 lantai	Bangunan 2 lantai	Bangunan 3 lantai
1	3	1420	1240	-
2	4-6	1800	1310	1220
3	7-9	2270	1370	1260
4	10-12	2740	1470	1310
5	13-15	3240	1740	1360
6	16-18	3800	2050	1410
7	19-21	4240	2270	1520
8	22-24	4770	2550	1700
9	25-27	5240	2790	1860

- c) Luas lahan yang dimaksud pada angka 1 dan 2 di atas adalah luas lahan yang dapat digunakan secara efektif untuk membangun prasarana madrasah/madrasah berupa bangunan dan tempat bermain/berolahraga.
- d) Lahan terhindar dari potensi bahaya yang mengancam kesehatan dan keselamatan jiwa, serta memiliki akses untuk penyelamatan dalam keadaan darurat.
- e) Kemiringan lahan rata-rata kurang dari 15%, tidak berada di dalam garis sempadan sungai dan jalur kereta api.
- f) Lahan terhindar dari gangguan-gangguan berikut:
 1. Pencemaran air, sesuai dengan PP RI No. 20 Tahun 1990 tentang Pengendalian Pencemaran Air.
 2. Kebisingan, sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup nomor 94/MENKLH/1992 tentang Baku Mutu Kebisingan.
 3. Pencemaran udara, sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 02/MENKLH/1988

tentang Pedoman Penetapan Baku Mutu Lingkungan.⁷⁴

- g) Lahan sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam Peraturan Daerah tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten/Kota atau rencana lain yang lebih rinci dan mengikat, dan mendapat izin pemanfaatan tanah dari Pemerintah Daerah setempat.
- h) Lahan memiliki status hak atas tanah, dan/atau memiliki izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk jangka waktu minimum 20 tahun.

3) Bangunan

- a) Untuk SMP/MTs yang memiliki 15 sampai dengan 32 siswa per rombongan belajar, bangunan memenuhi ketentuan rasio minimum luas lantai terhadap siswa seperti tercantum pada Tabel 2.3.⁷⁵

Tabel 2.3

Rasio Minimum Luas Lantai Bangunan terhadap Siswa

No	Banyak Rombongan belajar	Rasio minimum luas lantai bangunan terhadap siswa (m/siswa)		
		Bangunan 1 lantai	Bangunan 2 lantai	Bangunan 3 lantai
1	3	6,9	7,6	-
2	4-6	4,8	5,1	5,3
3	7-9	4,1	4,5	4,5
4	10-12	3,8	4,1	4,1
5	13-15	3,7	3,9	4,0
6	16-18	3,6	3,8	3,8
7	19-21	3,5	3,7	3,7
8	22-24	3,4	3,6	3,7
9	25-27	3,4	3,6	3,6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tentang
Tentang

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007
Standar Sarana Dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/MTs, Dan SMA/MA
Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007
Standar Sarana Dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/MTs, Dan SMA/MA



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Untuk SMP/MTs yang memiliki kurang dari 15 siswa per rombongan belajar, lantai bangunan memenuhi ketentuan luas minimum seperti tercantum pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4
Luas Minimum Lantai Bangunan untuk SMP/MTs yang Memiliki Kurang dari 15 Siswa per Rombongan Belajar

No	Banyak rombongan belajar	Luas minimum lantai bangunan (m ²)		
		Bangunan 1 lantai	Bangunan 2 lantai	Bangunan 3 lantai
1	3	420	480	-
2	4-6	540	610	640
3	7-9	680	740	770
4	10-12	820	880	910
5	13-15	970	1040	1070
6	16-18	1140	1230	1230
7	19-21	1270	1360	1360
8	22-24	1430	1530	1530
9	25-27	1570	1670	1670

- c) Bangunan memenuhi ketentuan tata bangunan yang terdiri dari:
1. Koefisien dasar bangunan maksimum 30 %.
 2. Koefisien lantai bangunan dan ketinggian maksimum bangunan gedung yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
 3. Jarak bebas bangunan gedung yang meliputi garis sempadan bangunan dengan as jalan, tepi sungai, tepi pantai, jalan kereta api, dan/atau jaringan tegangan tinggi, jarak antara bangunan gedung dengan batas-batas persil, dan jarak antara as jalan dan pagar halaman yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
 4. Bangunan memenuhi persyaratan keselamatan berikut:
 - (a) Memiliki struktur yang stabil dan kukuh sampai dengan kondisi pembebanan maksimum dalam mendukung

beban muatan hidup dan beban muatan mati, serta untuk daerah/zona tertentu kemampuan untuk menahan gempa dan kekuatan alam lainnya.

(b) Dilengkapi sistem proteksi pasif dan/atau proteksi aktif untuk mencegah dan menanggulangi bahaya kebakaran dan petir.

5. Bangunan memenuhi persyaratan kesehatan berikut:

(a) Mempunyai fasilitas secukupnya untuk ventilasi udara dan pencahayaan yang memadai.

(b) Memiliki sanitasi di dalam dan di luar bangunan meliputi saluran air bersih, saluran air kotor dan/atau air limbah, tempat sampah, dan saluran air hujan.

(c) Bahan bangunan yang aman bagi kesehatan pengguna bangunan dan tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan.⁷⁶

6. Bangunan menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman, dan nyaman termasuk bagi penyandang cacat.

7. Bangunan memenuhi persyaratan kenyamanan berikut:

(a) Bangunan mampu meredam getaran dan kebisingan yang mengganggu kegiatan pembelajaran.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁷⁶ Tentang Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Standar Sarana Dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/MTs, Dan SMA/MA.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (b) Setiap ruangan memiliki pengaturan penghawaan yang baik.
 - (c) Setiap ruangan dilengkapi dengan lampu penerangan.
8. Bangunan bertingkat memenuhi persyaratan berikut:
 - (a) Maksimum terdiri dari tiga lantai.
 - (b) Dilengkapi tangga yang mempertimbangkan kemudahan, keamanan, keselamatan, dan kesehatan pengguna.
 - (c) Bangunan dilengkapi sistem keamanan berikut.
 - (d) Peringatan bahaya bagi pengguna, pintu keluar darurat, dan jalur evakuasi jika terjadi bencana kebakaran dan/atau bencana lainnya.
 - (e) Akses evakuasi yang dapat dicapai dengan mudah dan dilengkapi penunjuk arah yang jelas.
 9. Bangunan dilengkapi instalasi listrik dengan daya minimum 1300 watt.
 10. Pembangunan gedung atau ruang baru harus dirancang, dilaksanakan, dan diawasi secara profesional.
 11. Kualitas bangunan minimum permanen kelas B, sesuai dengan PP No. 19 tahun 2005 Pasal 45, dan mengacu pada Standar PU.
 12. Bangunan madrasah/madrasah baru dapat bertahan minimum 20 tahun.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Pemeliharaan bangunan madrasah/madrasah adalah sebagai berikut:

- (a) Pemeliharaan ringan, meliputi pengecatan ulang, perbaikan sebagian daun jendela/pintu, penutup lantai, penutup atap, plafon, instalasi air dan listrik, dilakukan minimum sekali dalam 5 tahun.
- (b) Pemeliharaan berat, meliputi penggantian rangka atap, rangka plafon, rangka kayu, kusen, dan semua penutup atap, dilakukan minimum sekali dalam 20 tahun.

14. Bangunan dilengkapi izin mendirikan bangunan dan izin penggunaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁷⁷

4) Kelengkapan Prasarana Dan Sarana

Sebuah SMP/MTs sekurang-kurangnya memiliki prasarana sebagai berikut:

- a) Ruang kelas
- b) Ruang perpustakaan
- c) Ruang laboratorium IPA
- d) Ruang pimpinan
- e) Ruang guru
- f) Ruang tata usaha
- g) Tempat beribadah

⁷⁷Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/MTs, Dan SMA/MA



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h) Ruang konseling
- i) Ruang UKS
- j) Ruang organisasi kesiswaan
- k) Jamban
- l) Gudang
- m) Ruang sirkulasi
- n) Tempat bermain/berolahraga⁷⁸

Ketentuan mengenai ruang-ruang tersebut beserta sarana yang ada di setiap ruang diatur dalam standar tiap ruang sebagai berikut:

- 1) Ruang Kelas
 - a. Fungsi ruang kelas adalah tempat kegiatan pembelajaran teori, praktik yang tidak memerlukan peralatan khusus, atau praktik dengan alat khusus yang mudah dihadirkan.
 - b. Jumlah minimum ruang kelas sama dengan banyak rombongan belajar.
 - c. Kapasitas maksimum ruang kelas adalah 32 siswa.
 - d. Rasio minimum luas ruang kelas adalah 2 m²/siswa. Untuk rombongan belajar dengan siswa kurang dari 15 orang, luas minimum ruang kelas adalah 30 m². Lebar minimum ruang kelas adalah 5 m.
 - e. Ruang kelas memiliki jendela yang memungkinkan pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan untuk memberikan

Tentang Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007
Standar Sarana Dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/MTs, Dan SMA/MA



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN S

a Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pandangan ke luar ruangan.

- f. Ruang kelas memiliki pintu yang memadai agar siswa dan guru dapat segera keluar ruangan jika terjadi bahaya, dan dapat dikunci dengan baik saat tidak digunakan.
- g. Ruang kelas dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.5

Tabel 2.5
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Kelas

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Kursi siswa	1 buah/siswa	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan oleh siswa. Ukuran sesuai dengan kelompok usia siswa dan mendukung pembentukan postur tubuh yang baik. Desain dudukan dan sandaran membuat siswa nyaman belajar.
1.2	Meja siswa	1 buah/siswa	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan oleh siswa. Ukuran sesuai dengan kelompok usia siswa dan mendukung postur tubuh yang baik. Desain memungkinkan kaki siswa masuk dengan leluasa ke bawah meja.
1.3	Kursi guru	1 buah/guru	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan. Ukuran memadai untuk duduk dengan nyaman.
1.4	Meja guru	1 buah/guru	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan. Ukuran memadai untuk bekerja dengan nyaman.
1.5	Lemari	1 buah/ruang	Kuat, stabil, aman. Ukuran memadai untuk menyimpan perlengkapan yang diperlukan kelas tersebut. Tertutup dan dapat dikunci.
1.6	Papan panjang	1 buah/ruang	Kuat, stabil, aman. Ukuran minimum 60 cm x 120 cm.
2	Media Pendidikan		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Papan tulis	1 buah/ruang	Kuat, stabil, aman. Ukuran minimum 90 cm x 200 cm. Ditempatkan pada posisi yang memungkinkan seluruh siswa melihatnya dengan jelas.
3	<u>Perlengkapan Lain</u>		
3.1	Tempat sampah	1 buah/ruang	
3.2	Tempat cuci tangan	1 buah/ruang	
3.3	Jam dinding	1 buah/ruang	
3.4	Kotak kontak		

2) Ruang Perpustakaan

- a. Ruang perpustakaan berfungsi sebagai tempat kegiatan siswa dan guru memperoleh informasi dari berbagai jenis bahan pustaka dengan membaca, mengamati, mendengar, dan sekaligus tempat petugas mengelola perpustakaan
- b. Luas minimum ruang perpustakaan sama dengan luas satu setengah kali ruang kelas. Lebar minimum ruang perpustakaan adalah 5 m.
- c. Ruang perpustakaan dilengkapi jendela untuk memberi pencahayaan yang memadai untuk membaca buku.
- d. Ruang perpustakaan terletak di bagian sekolah/madrasah yang mudah dicapai.
- e. Ruang perpustakaan dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.6



ipita Dilindungi Undang-Undang

arang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.6
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Perpustakaan

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Buku		
1.1	Buku teks pelajaran	1 eksemplar/mata pelajaran/siswa, ditambah 2 eksemplar/mata pelajaran/sekolah	Termasuk dalam daftar buku teks pelajaran yang ditetapkan oleh Mendiknas dan daftar buku teks muatan lokal yang ditetapkan oleh Gubernur atau Bupati/Walikota.
1.2	Buku panduan pendidik	1 eksemplar/mata pelajaran/guru mata pelajaran bersang-kutan, ditambah 1 eksemplar/mata pelajaran/sekolah	
1.3	Buku pengayaan	870 judul/sekolah	Terdiri dari 70% non-fiksi dan 30% fiksi. Banyak eksemplar/sekolah/madrasah minimum: 1000 untuk 3-6 rombongan belajar, 1500 untuk 7-12 rombongan belajar, 2000 untuk 13-18 rombongan belajar, 2500 untuk 19-24 rombongan belajar.
1.4	Buku referensi	20 judul/sekolah	Sekurang-kurangnya meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Inggris, ensiklopedi, buku statistik daerah, buku telepon, buku undang-undang dan peraturan, dan kitab suci.
1.5	Sumber belajar lain	20 judul/sekolah	Sekurang-kurangnya meliputi majalah, surat kabar, globe, peta, CD pembelajaran, dan alat peraga matematika.
2	Perabot		
2.1	Rak buku	1 set/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Dapat menampung seluruh koleksi dengan baik. Memungkinkan siswa menjangkau koleksi buku dengan mudah.
2.2	Rak majalah	1 buah/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Dapat menampung seluruh koleksi majalah. Memungkinkan siswa menjangkau koleksi majalah



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
			dengan mudah.
2.3	Rak surat kabar	1 buah/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Dapat menampung seluruh koleksi surat kabar. Memungkinkan siswa menjangkau koleksi surat kabar dengan mudah.
2.4	Meja baca	15 buah/sekolah	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan oleh siswa. Desain meja memungkinkan kaki siswa masuk dengan leluasa ke bawah meja.
2.5	Kursi baca	15 buah/sekolah	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan oleh siswa. Desain dudukan dan sandaran membuat siswa nyaman belajar.
2.6	Kursi kerja	1 buah/petugas	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk bekerja dengan nyaman.
2.7	Meja kerja/sirkulasi	1 buah/petugas	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan. Ukuran memadai untuk bekerja dengan nyaman.
2.8	Lemari katalog	1 buah/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Cukup untuk menyimpan kartu-kartu katalog. Lemari katalog dapat diganti dengan meja untuk menempatkan katalog.
2.9	Lemari	1 buah/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menampung seluruh peralatan untuk pengelolaan perpustakaan. Dapat dikunci.
2.10	Papan pengumuman	1 buah/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran minimum 1 m ² .
2.11	Meja multimedia	1 buah/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menampung seluruh peralatan multimedia.
3	Media Pendidikan		
3.1	Peralatan multimedia	1 set/sekolah	Sekurang-kurangnya terdiri dari 1 set komputer (CPU, monitor minimum 15 inci, printer), TV, radio, dan pemutar VCD/DVD.
4	Perlengkapan Lain		
4.1	Buku inventaris	1 buah/sekolah	

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
4.2	Tempat sampah	1 buah/ruang	
4.3	Kotak kontak	1 buah/ruang	
4.4	Jam dinding	1 buah/ruang	

© Hak cipta

IN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sya

m Riau

Hak Cipta Dilindungi

1. Dilarang mengulangi atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Ruang Laboratorium IPA

- a. Ruang laboratorium IPA berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran IPA secara praktik yang memerlukan peralatan khusus.
- b. Ruang laboratorium IPA dapat menampung minimum satu rombongan belajar
- c. Rasio minimum luas ruang laboratorium IPA adalah 2,4 m²/siswa. Untuk rombongan belajar dengan siswa kurang dari 20 orang, luas minimum ruang laboratorium 48 m² termasuk luas ruang penyimpanan dan persiapan 18 m². Lebar minimum ruang laboratorium IPA adalah 5 m.
- d. Ruang laboratorium IPA dilengkapi dengan fasilitas untuk memberi pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan mengamati obyek percobaan.
- e. Tersedia air bersih.
- f. Ruang laboratorium IPA dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.7

Tabel 2.7
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Laboratorium IPA

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Kursi	1 buah/siswa, ditambah 1 buah/guru	Kuat, stabil, aman dan mudah dipindahkan.
1.2	Meja siswa	1 buah/7 siswa	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menampung kegiatan siswa secara berkelompok maksimum 7 orang
1.3	Meja demonstrasi	1 buah/lab	Kuat, stabil, dan aman. Luas meja memungkinkan untuk melakukan demonstrasi dan menampung peralatan dan bahan yang diperlukan. Tinggi meja memungkinkan seluruh siswa dapat mengamati percobaan yang didemonstrasikan.
1.4	Meja persiapan	1 buah/lab	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menyiapkan materi percobaan.
1.5	Lemari alat	1 buah/lab	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menampung semua alat. Tertutup dan dapat dikunci.
1.6	Lemari bahan	1 buah/lab	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menampung semua bahan dan tidak mudah berkarat. Tertutup dan dapat dikunci.
1.7	Bak cuci	1 buah/2 kelomp- ditambah 1 buah di ruang persiapan.	Tersedia air bersih dalam jumlah memadai.
2	Peralatan Pendidikan		
2.1	Mistar	6 buah/lab	Panjang minimum 50 cm, ketelitian 1 mm.
2.2	Jangka sorong	6 buah/lab	Ketelitian 0,1 mm.
2.3	Timbangan	3 buah/lab	Memiliki ketelitian berbeda.
2.4	Stopwatch	6 buah/lab	Ketelitian 0,2 detik.
2.5	Rol meter	1 buah/lab	Panjang minimum 5 m, ketelitian 1 mm.
2.6	Termometer 100 C	6 buah/lab	Ketelitian 0,5 derajat.
2.7	Gelas ukur	6 buah/lab	Ketelitian 1 ml.
2.8	Massa logam	3 buah/lab	Dari jenis yang berbeda, minimum massa 20 g.
2.9	Multimeter AC/DC, 10	6 buah/lab	Dapat mengukur tegangan, arus, dan hambatan. Batas minimum ukur arus

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1.10	kilo ohm/volt		100mA-5 A. Batas minimum ukur tegangan untuk DC 100mV-50 V. Batas minimum ukur tegangan untuk AC 0-250 V.
2.10	Batang magnet	6 buah/lab	Dilengkapi dengan potongan berbagai jenis logam.
2.11	Globe	1 buah/lab	Memiliki penyangga dan dapat diputar. Diameter minimum 50 cm. Dapat memanfaatkan globe yang terdapat di ruang perpustakaan.
2.12	Model tata surya	1 buah/lab	Dapat menunjukkan terjadinya gerhana. Masing-masing planet dapat diputar mengelilingi matahari.
2.13	Garpu tala	6 buah/lab	Bahan baja, memiliki frekuensi berbeda dalam rentang audio.
2.14	Bidang miring	1 buah/lab	Kemiringan dan kekasaran permukaan dapat diubah-ubah
2.15	Dinamometer	6 buah/lab	Ketelitian 0,1 N/cm.
2.16	Katrol tetap	2 buah/lab	
2.17	Katrol bergerak	2 buah/lab	
2.18	Balok kayu	3 macam/lab	Memiliki massa, luas permukaan, dan koefisien gesek berbeda.
2.19	Percobaan muai panjang	1 set/lab	Mampu menunjukkan fenomena dan memberikan data pemuaian minimum untuk tiga jenis bahan.
2.20	Percobaan optik	1 set/lab	Mampu menunjukkan fenomena sifat bayangan dan memberikan data tentang keteraturan hubungan antara jarak benda, jarak bayangan, dan jarak fokus cermin cekung, cermin cembung, lensa cekung, dan lensa cembung. Masing-masing minimum dengan tiga nilai jarak fokus.
2.21	Percobaan rangkaian listrik	1 set/lab	Mampu memberikan data hubungan antara tegangan, arus, dan hambatan.
2.22	Gelas kimia	30 buah/lab	Berskala, volume 100 ml.
2.23	Model molekul sederhana	6 set/lab	Minimum terdiri dari atom hidrogen, oksigen, karbon, belerang, nitrogen, dan dapat dirangkai menjadi molekul.
2.24	Pembakar spiritus	6 buah/lab	Kaca dengan sumbu dan tutup.
2.25	Cawan penguapan	6 buah/lab	Bahan keramik, permukaan dalam diglasir.
2.26	Kaki tiga	6 buah/lab	Dilengkapi kawat kasa dan tingginya sesuai tinggi pembakar spiritus.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
2.27	Plat tetes	6 buah/lab	Minimum ada 6 lubang.
2.28	Pipet tetes + karet	100 buah/lab	Ujung pendek.
2.29	Mikroskop monokuler	6 buah/lab	Minimum tiga nilai perbesaran obyek dan dua nilai perbesaran okuler.
2.30	Kaca pembesar	6 buah/lab	Minimum tiga nilai jarak fokus.
2.31	Poster genetika	1 buah/lab	Isi poster jelas terbaca dan berwarna, ukuran minimum A1
2.32	Model kerangka manusia	1 buah/lab	Tinggi minimum 150 cm.
2.33	Model tubuh manusia	1 buah/lab	Tinggi minimum 150 cm. Organ tubuh terlihat dan dapat dilepaskan dari model. Dapat diamati dengan mudah oleh seluruh siswa.
2.34	Gambar/model pencernaan manusia	1 buah/lab	Jika berupa gambar, maka isinya jelas terbaca dan berwarna dengan ukuran minimum A1. Jika berupa model, maka dapat dibongkar pasang.
2.35	Gambar/model sistem peredaran darah manusia	1 buah/lab	Jika berupa gambar, maka isinya jelas terbaca dan berwarna dengan ukuran minimum A1. Jika berupa model, maka dapat dibongkar pasang.
2.36	Gambar/model sistem pernafasan manusia	1 buah/lab	Jika berupa gambar, maka isinya jelas terbaca dan berwarna dengan ukuran minimum A1. Jika berupa model, maka dapat dibongkar pasang.
2.37	Gambar/model jantung manusia	1 buah/lab	Jika berupa gambar, maka isinya jelas terbaca dan berwarna dengan ukuran minimum A1. Jika berupa model, maka dapat dibongkar pasang.
2.38	Gambar/model mata manusia	1 buah/lab	Jika berupa gambar, maka isinya jelas terbaca dan berwarna dengan ukuran minimum A1. Jika berupa model, maka dapat dibongkar pasang.
2.39	Gambar/model telinga manusia	1 buah/lab	Jika berupa gambar, maka isinya jelas terbaca dan berwarna dengan ukuran minimum A1. Jika berupa model, maka dapat dibongkar pasang.
2.40	Gambar/model tenggorokan manusia	1 buah/lab	Jika berupa gambar, maka isinya jelas terbaca dan berwarna dengan ukuran minimum A1. Jika berupa model, maka dapat dibongkar pasang.
2.41	Petunjuk percobaan	6 buah/percobaan	



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
3	Media Pendidikan		
3.1	Papan tulis	1 buah/lab	Ukuran minimum 90 cm x 200 cm. Ditempatkan pada posisi yang memungkinkan seluruh siswa melihatnya dengan jelas.
4	Perlengkapan Lain		
4.1	Kotak kontak	9 buah/lab	1 buah untuk tiap meja siswa, 2 buah untuk meja demo, 2 buah untuk di ruang persiapan.
4.2	Alat pemadam kebakaran	1 buah/lab	Mudah dioperasikan.
4.3	Peralatan P3K	1 buah/lab	Terdiri dari kotak P3K dan isinya tidak kadaluarsa termasuk obat P3K untuk luka bakar dan luka terbuka.
4.4	Tempat sampah	1 buah/lab	
4.5	Jam dinding	1 buah/lab	

4) Ruang Pimpinan

- a. Ruang pimpinan berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan pengelolaan sekolah/madrasah, pertemuan dengan sejumlah kecil guru, orang tua murid, unsur komite sekolah/majelis madrasah, petugas dinas pendidikan, atau tamu lainnya.
- b. Luas minimum ruang pimpinan adalah 12 m² dan lebar minimum adalah 3 m.
- c. Ruang pimpinan mudah diakses oleh guru dan tamu sekolah/madrasah, dapat dikunci dengan baik.
- d. Ruang pimpinan dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada

Tabel 2.8

Tabel 2.8
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Pimpinan

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Kursi pimpinan	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk duduk dengan nyaman.
1.2	Meja pimpinan	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk bekerja dengan nyaman.
1.3	Kursi dan meja tamu	1 set/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk 5 orang duduk dengan nyaman.
1.4	Lemari	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menyimpan perlengkapan pimpinan sekolah/madrasah Tertutup dan dapat dikunci.
1.5	Papan statistik	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Berupa papan tulis berukuran minimum 1m ² .
2	Perlengkapan lain		
2.1	Simbol kenegaraan	1 set/ruang	Terdiri dari Bendera Merah Putih, Garuda Pancasila, Gambar Presiden RI, dan Gambar Wakil Presiden RI.
2.2	Tempat sampah	1 buah/ruang	
2.3	Jam dinding	1 buah/ruang	

5) Ruang Guru

- a. Ruang guru berfungsi sebagai tempat guru bekerja dan istirahat serta menerima tamu, baik siswa maupun tamu lainnya.
- b. Rasio minimum luas ruang guru 4 m²/guru dan luas minimum adalah 48 m².
- c. Ruang guru mudah dicapai dari halaman sekolah/madrasah ataupun dari luar lingkungan sekolah/madrasah, serta dekat dengan ruang pimpinan.
- d. Ruang guru dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.9

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.9
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Guru

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Kursi kerja	1 buah/guru, ditambah 1 buah/ 1 wakil kepala sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk duduk dengan nyaman.
1.2	Meja kerja	1 buah/guru	Kuat, stabil, dan aman. Model meja setengah biro. Ukuran memadai untuk menulis, membaca, memeriksa pekerjaan, dan memberikan konsultasi.
1.3	Lemari	1 buah/guru, atau 1 buah digunakan ber- sama oleh semua guru	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menyimpan perlengkapan guru untuk persiapan dan pelaksanaan pembelajaran. Tertutup dan dapat dikunci.
1.4	Kursi tamu	1 set/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk duduk dengan nyaman.
1.5	Papan statistik	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Berupa papan tulis berukuran minimum 1 m ² .
1.6	Papan pengumuman	1 buah/sekolah	Kuat, stabil, dan aman. Berupa papan tulis berukuran minimum 1 m ² .
2	Perlengkapan Lain		
2.1	Tempat sampah	1 buah/ruang	
2.2	Tempat cuci tangan	1 buah/ruang	
2.3	Jam dinding	1 buah/ruang	

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Ruang Tata Usaha

- Ruang tata usaha berfungsi sebagai tempat kerja petugas untuk mengerjakan administrasi sekolah/madrasah.
- Rasio minimum luas ruang tata usaha 4 m²/petugas dan luas minimum 16 m².
- Ruang tata usaha mudah dicapai dari halaman sekolah/madrasah ataupun dari luar lingkungan sekolah/madrasah, serta dekat dengan ruang pimpinan.



- d. Ruang tata usaha dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.10.

Tabel 2.10
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Tata Usaha

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Kursi kerja	1 buah/petugas	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk duduk dengan nyaman.
1.2	Meja kerja	1 buah/petugas	Kuat, stabil, dan aman. Model meja setengah biro. Ukuran memadai untuk melakukan pekerjaan administrasi.
1.3	Lemari	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menyimpan arsip dan perlengkapan pengelolaan administrasi sekolah/ madrasah Tertutup dan dapat dikunci.
1.4	Papan statistik	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Berupa papan tulis berukuran minimum 1 m ² .
2	Perlengkapan Lain		
2.1	Mesin ketik/komputer	1 set/sekolah	
2.2	Filing cabinet	1 buah/sekolah	
2.3	Brankas	1 buah/sekolah	
2.4	Telepon	1 buah/sekolah	
2.5	Jam dinding	1 buah/ruang	
2.6	Kotak kontak	1 buah/ruang	
2.7	Penanda waktu	1 buah/sekolah	
2.8	Tempat sampah	1 buah/ruang	

7) Tempat Beribadah

- a. Tempat beribadah berfungsi sebagai tempat warga sekolah/madrasah melakukan ibadah yang diwajibkan oleh agama masing-masing pada waktu sekolah/ madrasah.



- b. Banyak tempat beribadah sesuai dengan kebutuhan tiap SMP/MTs, dengan luas minimum 12 m².
- c. Tempat beribadah dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.11.

Tabel 2.11
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Tempat Beribadah

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Lemari/rak	1buah/tempat ibadah	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menyimpan perlengkapan ibadah.
2	Perlengkapan lain		
2.1	Perlengkapan ibadah		Disesuaikan dengan kebutuhan.
2.2	Jam dinding	1buah/tempat ibadah	

8) Ruang Konseling

- a. Ruang konseling berfungsi sebagai tempat siswa mendapatkan layanan konseling dari konselor berkaitan dengan pengembangan pribadi, sosial, belajar, dan karir.
- b. Luas minimum ruang konseling 9 m².
- c. Ruang konseling dapat memberikan kenyamanan suasana dan menjamin privasi siswa.
- d. Ruang konseling dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.12.

Tabel 2.12
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Konseling

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Meja kerja	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk bekerja dengan nyaman.
1.2	Kursi kerja	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk duduk dengan nyaman.
1.3	Kursi tamu	2 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk duduk dengan nyaman.
1.4	Lemari	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Tertutup dan dapat dikunci.
1.5	Papan kegiatan	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman.
2	Peralatan Konseling		
2.1	Instrumen konseling	1 set/ruang	
2.2	Buku sumber	1 set/ruang	
2.3	Media pengembangan kepribadian	1 set/ruang	Menunjang pengembangan kognisi, emosi, dan motivasi siswa
3	Perlengkapan lain		
3.1	Jam dinding	1 buah/ruang	

9) Ruang UKS

- a. Ruang UKS berfungsi sebagai tempat untuk penanganan dini siswa yang mengalami gangguan kesehatan di sekolah/madrasah
- b. Luas minimum ruang UKS 12 m².
- c. Ruang UKS dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.13

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyebutkan sumber:

Islamic University

an Syarif Kasim Riau



Tabel 2.13
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang UKS

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Tempat tidur	1 set/ruang	Kuat, stabil, dan aman.
1.2	Lemari	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Dapat dikunci.
1.3	Meja	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman.
1.4	Kursi	2 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman.
2	Perlengkapan Lain		
2.1	Catatan kesehatan siswa	1 set/ruang	
2.2	Perlengkapan P3K	1 set/ruang	Tidak kadaluarsa
2.3	Tandu	1 buah/ruang	
2.4	Selimut	1 buah/ruang	
2.5	Tensimeter	1 buah/ruang	
2.6	Temometer badan	1 buah/ruang	
2.7	Timbangan badan	1 buah/ruang	
2.8	Pengukur tinggi badan	1 buah/ruang	
2.9	Tempat sampah	1 buah/ruang	
2.10	Tempat cuci tangan	1 buah/ruang	
2.11	Jam dinding	1 buah/ruang	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kan dan menyebutkan sumber:

10) Ruang Organisasi Kesiswaan

- Ruang organisasi kesiswaan berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan kesekretariatan pengelolaan organisasi kesiswaan.
- Luas minimum ruang organisasi kesiswaan 9 m².
- Ruang organisasi kesiswaan dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.14

Tabel 2.14
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Ruang Organisasi Kesiswaan

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	Perabot		
1.1	Meja	1 buah/ruang	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan.
1.2	Kursi	4 buah/ruang	Kuat, stabil, aman, dan mudah dipindahkan.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3	Papan tulis	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman.
1.4	Lemari	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Dapat dikunci.
2	<u>Perlengkapan lain</u>		
2.1	Jam dinding	1 buah/ruang	

11) Jamban

- a. Jamban berfungsi sebagai tempat buang air besar dan/atau kecil.
- b. Minimum terdapat 1 unit jamban untuk setiap 40 siswa pria, 1 unit jamban untuk setiap 30 peserla didik wanita, dan 1 unit jamban untuk guru. Jumlah minimum jamban setiap sekolah/madrasah 3 unit
- c. Luas minimum 1 unit jamban 2 m².
- d. Jamban harus berdinding, beralap, dapat dikunci, dan mudah dibersihkan.
- e. Tersedia air bersih di setiap unit jamban.
- f. Jamban dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.15

Tabel 2.15
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Jamban

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	<u>Perlengkapan Lain</u>		
1.1	Kloset jongkok	1 buah/ruang	Saluran berbentuk leher angsa.
1.2	Tempat air	1 buah/ruang	Volume minimum 200 liter. Berisi air bersih.
1.3	Gayung	1 buah/ruang	
1.4	Gantungan pakaian	1 buah/ruang	
1.5	Tempat sampah	1 buah/ruang	

12) Gudang

- a. Gudang berfungsi sebagai tempat menyimpan peralatan pembelajaran di luar kelas, tempat menyimpan sementara peralatan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekolah/madrasah yang tidak/ belum berfungsi, dan tempat menyimpan arsip sekolah/madrasah yang telah berusia lebih dari 5 tahun.

- b. Luas minimum gudang 21 m².
- c. Gudang dapat dikunci.
- d. Gudang dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.16

Tabel 2.16
Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Gudang

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	<u>Perabot</u>		
1.1	Lemari	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menyimpan alat-alat dan arsip berharga.
1.2	Rak	1 buah/ruang	Kuat, stabil, dan aman. Ukuran memadai untuk menyimpan peralatan olahraga, kesenian, dan keterampilan.

13) Ruang Sirkulasi

- a. Ruang sirkulasi horizontal berfungsi sebagai tempat penghubung antar ruang dalam bangunan sekolah/madrasah dan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan bermain dan interaksi sosial siswa di luar jam pelajaran, terutama pada saat hujan ketika tidak memungkinkan kegiatan-kegiatan tersebut berlangsung di halaman sekolah/madrasah.
- b. Ruang sirkulasi horizontal berupa koridor yang menghubungkan ruang-ruang di dalam bangunan sekolah/madrasah dengan luas minimum adalah 30 % dari luas total seluruh ruang pada bangunan, lebar minimum 1,8 m, dan tinggi minimum 2,5 m.

- c. Ruang sirkulasi horizontal dapat menghubungkan ruang-ruang dengan baik, beratap, serta mendapat pencahayaan dan penghawaan yang cukup.
- d. Koridor tanpa dinding pada lantai atas bangunan bertingkat dilengkapi pagar pengaman dengan tinggi 90-110 cm
- e. Bangunan bertingkat dilengkapi tangga. Bangunan bertingkat dengan panjang lebih dari 30 m dilengkapi minimum dua buah tangga.
- f. Jarak tempuh terjauh untuk mencapai tangga pada bangunan bertingkat tidak lebih dari 25 m.
- g. Lebar minimum tangga adalah 1,8 m, tinggi maksimum anak tangga adalah 17 cm, lebar anak tangga adalah 25-30 cm, dan dilengkapi pegangan tangan yang kokoh dengan tinggi 85-90 cm.
- h. Tangga yang memiliki lebih dari 16 anak tangga harus dilengkapi bordes dengan lebar minimum sama dengan lebar tangga.
- i. Ruang sirkulasi vertikal dilengkapi pencahayaan dan penghawaan yang cukup.

14) Tempat Bermain/Berolahraga

- a. Tempat bermain/berolahraga berfungsi sebagai area bermain, berolahraga, pendidikan jasmani, upacara, kegiatan ekstrakurikuler
- b. Rasio minimum luas tempat bermain/berolahraga adalah 3 m²/siswa. Jika banyak siswa kurang dari 334 orang, maka luas minimum tempat bermain/ berolahraga adalah 1000 m².



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- c. Di dalam luasan tersebut terdapat tempat berolahraga berukuran minimum 30 m x 20 m yang memiliki permukaan datar, drainase baik, dan tidak terdapat pohon, saluran air, serta benda-benda lain yang mengganggu kegiatan berolahraga.
- d. Sebagian tempat bermain ditanami pohon penghijauan.
- e. Tempat bermain/berolahraga diletakkan di tempat yang paling sedikit mengganggu proses pembelajaran di kelas.
- f. Tempat bermain/berolahraga tidak digunakan untuk tempat parkir.
- g. Tempat bermain/berolahraga dilengkapi dengan sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.17

Tabel 2.17

Jenis, Rasio, dan Deskripsi Sarana Tempat Bermain/Berolahraga

No	Jenis	Rasio	Deskripsi
1	<u>Peralatan Pendidikan</u>		
1.1	Tiang bendera	1 buah/sekolah	Tinggi sesuai ketentuan yang berlaku.
1.2	Bendera	1 buah/sekolah	Ukuran sesuai ketentuan yang berlaku.
1.3	Peralatan bola voli	2 buah/sekolah	Minimum 6 bola.
1.4	Peralatan sepak bola	1 set/sekolah	Minimum 6 bola.
1.5	Peralatan bola basket	1 set/sekolah	Minimum 6 bola.
1.6	Peralatan senam	1 set/sekolah	Minimum matras, peti loncat, tali loncat, simpai, bola plastik, tongkat, palang tunggal, gelang.
1.7	Peralatan atletik	1 set/sekolah	Minimum lembing, cakram, peluru, tongkat estafet, bak loncat.
1.8	Peralatan seni budaya	1 set/sekolah	Disesuaikan dengan potensi masing-masing.
1.9	Peralatan ketrampilan	1 set/sekolah	Disesuaikan dengan potensi masing-masing.
2	<u>Perlengkapan Lain</u>		
2.1	Pengeras suara	1 set/sekolah	
2.2	Tape recorder	1 buah/sekolah	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Keterkaitan Antar Variabel

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Menurut Malau, terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan ialah dari Kualitas *customer service* atau dalam pendidikan disebut pelayanan dari tenaga administrasi dalam arti pelayanan yang responsif yang dapat dihubungi untuk menjawab kebutuhan pelanggan.⁷⁹

Menurut Freddy Rangkuti, ada 8 faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada siswa adalah sebagai berikut:

1. Nilai

Siswa sebagai penikmat jasa kualitas pelayanan mengharapkan manfaat atau nilai setelah mendapatkan pelayanan, ketika siswa telah dilayani oleh madrasah belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan itu, semakin bernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut.

2. Daya saing

Kualitas pelayanan harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat pelanggan. Agar dapat bersaing dengan

⁷⁹ Harman Malau, *3P (Participants, Process and Physical Evidence): Penilaian Konsep, Penerapan, dan Dampaknya Terhadap Tujuan Organisasi Bisnis-Jawa Barat*, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, Vol. 20, No. 3, 2020, hlm.798.

State Islamic University of Sultan Syarifkah Riau

lembaga lainnya, lembaga harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

3. Persepsi pelanggan

Ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima oleh siswa, ketika siswa sebagai pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.

4. Biaya

Pelanggan atau siswa dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari lembaga, namun bila produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5. Citra

Citra yang buruk akan mudah menimbulkan persepsi buruk terhadap kualitas pelayanan, begitupun sebaliknya jika citra kualitas pelayanan yang baik akan mudah dimaafkan oleh siswa atas suatu kesalahan, meskipun tidak untuk kesalahan yang selanjutnya.

6. Tahap pelayanan

Kepuasan siswa pada kualitas pelayanan di madrasah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap-tahap tertentu.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Momen pelayanan

Menimbulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.

8. Tingkat kepentingan pelanggan

Siswa yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak lembaga.⁸⁰

b. Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Sarana Prasarana Madrasah (X2) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Salah satu keberhasilan madrasah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. madrasah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya, madrasah dikatakan berhasil jika Siswa puas dengan layanan madrasah, misalnya puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan dan puas dengan fasilitas yang disediakan madrasah. intinya, siswa menikmati situasi madrasah.⁸¹

Menurut Popi Sopiadin ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa yaitu meliputi faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa

⁸⁰ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 30-35.
⁸¹ Bambang Wiyono, *Produk- Produk Jasa Pendidikan*, Jurnal Intizam, Vol. 3, No. 2, 2020, hlm. 39.

yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain prestasi yang tinggi, harapan dan bakat siswa sedangkan faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain kualitas mengajar guru, budaya madrasah, sarana prasarana di madrasah serta lingkungan di madrasah maupun di lembaga bimbingan belajar.⁸²

Menurut Freddy Rangkuti, ada 8 faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada siswa, salah satunya adalah Menimbulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.

c. Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Sarana Prasarana Madrasah (X2) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Persepsi merupakan proses dimana individu memberikan arti lingkungan rangsangan. Dia melibatkan mengamati, memilih, dan menafsirkan informasi. Individu terus-menerus dibombardir oleh rangsangan lingkungan yang mempengaruhi indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Stimulus mana yang menjadi fokus seseorang ditentukan oleh apa yang dia pilih untuk diperhatikan pada saat moment tertentu.

Persepsi dipahami sebagai proses masuknya informasi kedalam pikiran manusia lalu dihubungkan dengan lingkungan sekitarnya

Popi Sopiadin, *op cit.*, hlm. 35.



melalui lima indera. Setiap orang membuat pilihan dan merespons secara berbeda begitupula dengan siswa.

Persepsi siswa ialah suatu proses pemberian makna oleh siswa terhadap lingkungan madrasah, baik itu terhadap pelayanan tenaga administrasi, sarana dan prasarana madrasah, teman sejawat, guru dan kepala madrasah. Persepsi ini siswa miliki melalui pengalamannya selama di madrasah.⁸³

Siswa akan menafsirkan terhadap segala pelayanan yang diberikan tenaga administrasi madrasah. Siswa akan memiliki persepsi buruk terhadap pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah yang tidak memenuhi harapan mereka. Siswa akan memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah jika memenuhi harapan mereka.

Pelayanan yang baik akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan diukur sejauh mana harapan dan keinginan pelanggan bisa terpenuhi. Kotler dan Keller menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja/ hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

⁸³ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset Dahlan, 2010),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari teori ini bisa disimpulkan dalam layanan administrasi madrasah tenaga administrasi madrasah dituntut untuk memberikan layanan terbaik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan puas.

Upaya memberikan layanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila tenaga administrasi madrasah dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dalam pelayanan administrasi madrasah.

Dengan mengimplementasikan pelayanan prima akan memudahkan tenaga administrasi madrasah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan dan pelanggan akan merasa puas jika kebutuhan yang diharapkan dapat terpenuhi dengan pelayanan berkualitas yang diberikan oleh tenaga administrasi madrasah.

Dalam jurnal yang dikutip oleh Anand Kumar Jaiswal mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara hubungan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini ialah siswa.

Kepuasan peserta didik juga bisa diperoleh melalui terpenuhinya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Yetri dalam jurnal yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung bahwa aspek lainnya yang berpengaruh dalam kepuasan siswa yaitu kebersihan, kenyamanan, tersedianya sarana dan prasarana



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang memadai, kedisiplinan petugas layanan.⁸⁴ Menurut Freddy Rangkuti, ada faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa. Bila dijabarkan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kepada siswa adalah sebagai berikut:

1) Tahap pelayanan

Kepuasan siswa pada kualitas pelayanan di madrasah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap-tahap tertentu.

2) Momen pelayanan

Menimbulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.⁸⁵

Salah satu keberhasilan madrasah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. madrasah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya, madrasah dikatakan berhasil jika:

1) Siswa puas dengan layanan madrasah, misalnya puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan dan puas dengan fasilitas yang disediakan madrasah. intinya, siswa menikmati situasi madrasah.

2) Orangtua puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan

Yetri Hasan, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung*, Jurnal Al-Idarah, Vol. 8, No. 2, 2018, hlm. 2

Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 30-35.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kepada orang tua misalnya puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program madrasah.

- 3) Pihak pemakai penerima lulusan (perguruan tinggi, industri dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan.
- 4) Guru dan karyawan puas dengan pelayanan madrasah, misalnya dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan antar guru/karyawan/pimpinan, honorium/gaji dan sebagainya.⁸⁶

4. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan-batasan terhadap kerangka teoretis. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan pahaman dalam memahami tulisan ini. Penelitian ini berkenaan dengan pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

Tabel 2.18
Konsep Operasional dan Indikator

Variabel Penelitian	Konsep Operasional	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Persepsi Siswa	Suatu proses pemberian makna oleh siswa terhadap lingkungan madrasah, baik itu terhadap pelayanan tenaga administrasi, sarana dan prasarana	i. Penerimaan persepsi ii. Mengerti dan memahami iii. Evaluasi	1) Analisis 2) Klasifikasi 3) Organisir 4) Pengertian 5) Pemahaman 6) Menilai



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Variabel Penelitian	Konsep Operasional	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Hak cipta milik UIN Suska Riau Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pelayanan Tenaga Administrasi (XI) Philip Kotler, Kevin Lane Keller, Zeithaml	madrasah, teman sejawat, guru dan kepala madrasah. Persepsi ini siswa miliki melalui pengalamannya selama di madrasah. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud. Melalui proses pelayanan yang berkesinambungan dengan melibatkan aktivitas orang lain, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang ingin menjadi tujuan.	1) <i>Reliability</i> (keandalan) 2) <i>Responsive</i> (ketanggapan) 3) <i>Assurance</i> (jaminan/keyakinan) 4) <i>Empathy</i> (kepedulian) 5) <i>Tangibles</i> (penampilan/bukti fisik)	1) Keandalan 2) Cepat 3) Akurat 4) Kemauan Membantu 5) Menumbuhkan Kepercayaan 6) Rasa Aman 7) Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan 8) Komunikasi yang Baik 9) Memahami Kebutuhan Siswa
Sarana Prasarana Madrasah (X2) Ibrahim Bafadal, Mulyasa, Permendiknas No: 24 Tahun 2007 Sultan Syarif Kasim Riau	Sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan perabotan yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di madrasah, sedangkan prasarana pendidikan adalah semua peralatan perlengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di madrasah. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di	1) Sesuai kebutuhan 2) Mudah digunakan 3) Digunakan seluruh masyarakat madrasah 4) Aman	1) Digunakan oleh siswa, guru, tenaga kependidikan 2) Efektif dan efisien 3) Tepat sasaran



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Variabel Penelitian	Konsep Operasional	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Hak cipta milik UIN Suska Riau Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	madrasah. Keberhasilan program pendidikan di madrasah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki madrasah dan oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya.		
Kepuasan Peserta Didik (Y) <i>Philip Kotler & Kevin Lane Keller</i>	Kepuasan merupakan tingkat sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Jika kinerja produk atau jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa sangat puas atau sangat senang.	1) Kecepatan 2) Ketepatan 3) Keamanan 4) Keramah tamahan 5) Kenyamanan	1) Tepat Waktu 2) Ramah Tamah 3) Memberikan rasa aman 4) Menumbuhkan rasa percaya

6. Penelitian Relevan

Berikut ini dipaparkan penelitian yang terdahulu ada kaitannya dengan maksud menghindari duplikasi, diantaranya yaitu:

1. Bambang Darmawan. Pengaruh Layanan Pembelajaran, Sarana Prasarana, Kerjasama Institusi, dan Pemasaran Lulusan Terhadap Kepuasan Siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran dengan kinerja yang diberikan sekolah menunjukkan tingkat Kepuasan Cukup Puas. Sarana prasarana memiliki tingkat kesesuaian



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persepsi siswa menunjukkan tingkat Cukup puas. Kerjasama institusi memiliki tingkat kepuasan yaitu Kurang puas. Pemasaran lulusan memiliki tingkat kepuasan yaitu Kurang puas. Secara bersama – sama pengaruh variabel layanan pembelajaran, sarana prasarana, kerjasama institusi dan pemasaran lulusan sebesar 87,06 % terhadap kepuasan siswa secara signifikan dapat diterima.⁸⁷

2. Neliwati, Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Melalui uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh R Square sebesar 0,419 atau 41,9 % menunjukkan bahwa kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh pelayanan administrasi kesiswaan. Sedangkan 58,1 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.⁸⁸
3. Nuril Ahmad, Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang telah disebar. Hasil rata-rata menunjukkan prosentase 79,138 % sehingga masuk kategori baik.

⁸⁷ Bambang Darmawan, *Pengaruh Layanan Pembelajaran, Sarana – Prasarana, Kerjasama Institusi, dan Pemasaran Lulusan Terhadap Kepuasan Siswa*, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 23, No. 1, 2016, hlm. 141.

⁸⁸ Neliwati, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama*, Jurnal Basicedu, Vol. 6, No. 6, 2022, hlm. 1.



Sedangkan kepuasan siswa menunjukkan prosentase sebesar 82,369 % yang berarti sangat puas. Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokulo Lamongan adalah sangat kuat berdasarkan perhitungan rumus statistik *product moment* sebesar 0,93.⁸⁹

Hasrawia, Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan siswa sebagai responden terhadap kualitas layanan administrasi diperoleh nilai persentase sebesar 85,8 % yang berada dalam kategori pelayanan sangat baik. Tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi akademik diperoleh nilai presentase sebesar 82,58 % yang berada dalam kategori tinggi.⁹⁰

Deby Yulinar Saragih, Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh pelayanan administrasi kesiswaan. Hal ini diperoleh dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,631 atau 63%. Sedangkan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.⁹¹

⁸⁹ Nuril Ahmad, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan*, Jurnal Studi Islam, Vol. 1, No. 1, 2014, hlm. 24.

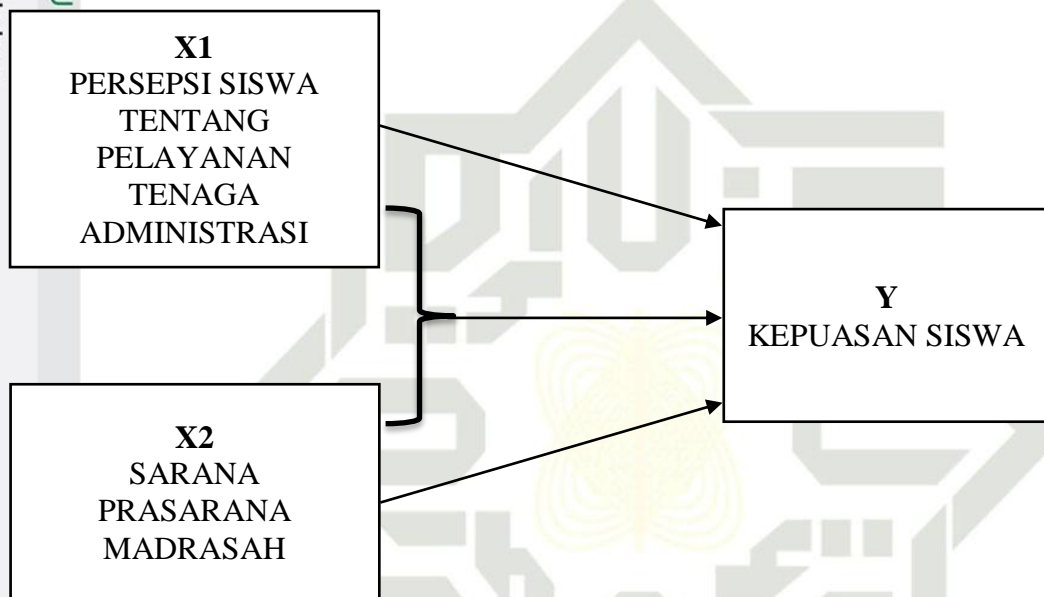
⁹⁰ Hasrawia, *Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo*, Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, Vol. 9, No. 1, 2023, hlm. 110.

⁹¹ Deby Yulinar Saragih, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam dan Budaya, Vol. 2, No. 3, 2022, hlm. 11.



D. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tinjauan telaah pustaka dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun satu kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang menjelaskan kepuasan siswa dipengaruhi oleh variabel pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah seperti yang disajikan pada gambar berikut ini :



Gambar 2.1 Model Penelitian

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi hipotesis alternative (H_a) dan Hipotesis nol (H_0) sebagai berikut:

H_a : Ada pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ho1 : Tidak ada pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Ha2 : Ada pengaruh persepsi siswa tentang sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Ho2 : Tidak ada pengaruh persepsi siswa tentang sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Ha3 : Ada pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Ho3 : Tidak ada pengaruh persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mengkaji tentang Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ada 2 variabel yaitu kepuasan siswa (Y) sebagai variabel dependent (terpengaruh), persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi (X1) dan sarana prasarana madrasah (X2) sebagai variabel independent (mempengaruhi).⁹²

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi product moment dikarenakan korelasi product moment dipergunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variable bebas dan variable terikat.⁹³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian bertempat di Madrasah Tsanawiyah MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yakni:

Tabel 3.1
Lokasi Penelitian

No	Nama Madrasah	Alamat
1	MTs Darul Hikmah Pekanbaru	Jl. Manyar Sakti, KM. 12, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. NPSN 10499313.
2	MTs Fadhilah Pekanbaru	Jl. Muhajirin, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. NPSN 69727194
3	MTs Baitul Amal Pekanbaru	Jl. Cipta Karya Ujung, Gg. Muslimin, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. NPSN 70026189

⁹² Sangkot Nasution, *Variabel Penelitian*, Jurnal Raudhah, Vol. 05, No. 02, 2017, hlm. 2.
⁹³ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 138.



Dipilihnya MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai tempat penelitian karena permasalahan yang diteliti ada di tempat ini dan terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Jumlah MTs di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjumlah 7 MTs.

Terpilihnya MTs Darul Hikmah, MTs Fadhilah dan MTs Baitul Amal ialah karena memenuhi karakteristik yaitu sama-sama MTs Swasta dan tidak ada menjurus kepada kriteria khusus seperti Tahfidz, Muhammadiyah ataupun khusus lainnya.

Alasan 4 MTs lainnya tidak dijadikan lokasi penelitian ialah, ada 1 MTs khusus Tahfidz, 1 MTs khusus Muhammadiyah, 1 MTs tidak menerima mahasiswa penelitian dan 1 MTs yang kuota khusus mahasiswa penelitian sudah penuh.

Waktu penelitian ini terhitung sejak bulan february sampai bulan maret 2023.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjumlah 658 orang siswa. Objek penelitian ini adalah persepsi siswa tentang pengaruh pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah terhadap kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan



oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁹⁴ Jadi, populasi merupakan keseluruhan obyek maupun subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi data dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas 7 dan 8 di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjumlah 658 orang siswa.

Suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi data dalam penelitian ini adalah siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jumlah Populasi

Nama Madrasah	Jumlah siswa
MTs Darul Hikmah Pekanbaru	386 Orang
MTs Fadhilah Pekanbaru	249 Orang
MTs Baitul Amal	23 Orang
Jumlah	658 Orang

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti) yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁹⁵ Sampel diambil dengan metode *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan metode acak tanpa memperhatikan strata atau kriteria yang ada

Peneliti menarik jumlah sampel dengan rumus Slovin:

Keterangan

n : sampel

N : populasi

e : perkiraan tingkat kesalahan 10 %

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017). hal. 117.

⁹⁵ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Op.Cit.hal, 56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

$$n = \frac{658}{1 + 658 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{658}{1 + 658 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{658}{1 + 658 (0,01)}$$

$$n = \frac{658}{1 + 6,58}$$

$$n = \frac{658}{7,58}$$

$$n = 86,80$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 87 responden. Jadi sampel yang akan dipilih oleh penulis sebagai sumber data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 87 orang siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang dibagi sebagai berikut:

Tabel 3.3
Jumlah Sampel

Nama Madrasah	Jumlah Siswa
MTs Darul Hikmah Pekanbaru	51 Siswa
MTs Fadhilah Pekanbaru	33 Siswa
MTs Baitul Amal	3 Siswa
Total	87 Siswa

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah:

1. Kuesioner (Angket)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.⁹⁶ Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana yang diberikan, sedangkan subyek/responden yang ingin diteliti adalah peserta didik.

Kuesioner atau angket yang disebarakan berupa jenis angket tertutup, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda checklist (✓).⁹⁷

Angket ini menggunakan data Interval dengan skala pengukuran yaitu skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang⁹⁸ atau sekelompok orang tentang fenomena atau kejadian sosial.⁹⁹

Skala Likert dikembangkan oleh Rensis Likert. Likert adalah seorang pendidik Amerika dan psikolog organisasi paling dikenal untuk penelitian tentang manajemen gaya. Dalam skala Likert terdapat pernyataan atau pertanyaan positif atau negatif. Responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan mereka terhadap suatu pernyataan atau pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* atau pilihan ganda. Data yang diperoleh dari

⁹⁶ *Ibid*

⁹⁷ *Ibid*

⁹⁸ Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2019), hlm. 192.

⁹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Op.Cit*, hlm. 93.



skala Likert adalah data Interval.¹⁰⁰

Data interval adalah data statistik yang mempunyai jarak yang sama di antara hal-hal yang sedang diselidiki. Ciri khas data interval ialah satuan ukurannya mempunyai skala ukuran yang sama, antar kategori dapat diketahui selisihnya, menggunakan titik 0 tidak mutlak.¹⁰¹

Beberapa ahli statistik Manning & Don Munro menyatakan bahwa skala Likert merupakan data interval dengan contoh rentang skala sangat 1-7 yaitu dari sangat setuju yang skor tertinggi 7, lalu setuju, cenderung setuju, netral, cenderung tidak setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Manning & Don Munro menjelaskan bahwa skala Likert tersebut merupakan interval karena dapat membuat perbandingan.¹⁰²

Prof. Tatang Ary Gumanti menjelaskan bahwa skala Likert jelas merupakan data interval. Alasan utamanya ialah skala Likert dapat mengukur arah perbedaan atau tingkat kesamaan dalam suatu variabel.¹⁰³ Instrumen yang digunakan disusun dengan skala Likert dengan interval 1-4 dimana skor 1 yaitu tidak puas, 2 cukup puas, 3 puas dan 4 sangat puas, akan menghasilkan data interval.¹⁰⁴

Pada penelitian ini, Skala *likert* yang digunakan memiliki rentang 1-4, pada variabel Y dengan intepretasi Sangat puas hingga tidak puas.

¹⁰⁰ Bakti Setyadi, *Research Method Likert Scale*, (Palembang: Universitas Bina Darma, 2020), hlm. 10.

¹⁰¹ Hartono, *Opcit*, hlm. 192.

¹⁰² Dyah Budiastuti & Agustinus Bandur, *Validitas & Reliablitas Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 33.

¹⁰³ *Ibid*, hlm 35.

¹⁰⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2021), hlm. 31



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel X1 dan X2 dengan interpretasi Sangat Baik hingga tidak baik.

Tabel 3.4
Skala Likert Variabel Y (Kepuasan Siswa)

Skala	Intepretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Cukup Puas
1	Tidak Puas

Tabel 3.5
Skala Likert Variabel X1
(Pelayanan Tenaga Administrasi)

Skala	Intepretasi
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup Baik
1	Tidak Baik

Tabel 3.6
Skala Likert Variabel X2
(Sarana dan Prasarana Madrasah)

Skala	Intepretasi
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup Baik
1	Tidak Baik

2. Dokumentasi

Cara lain untuk memperoleh data dari responden adalah menggunakan teknik dokumentasi. Pada teknik ini, peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya.¹⁰⁵



F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis data regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Fakta digali dengan menggunakan angket yang berisi sejumlah pertanyaan yang merefleksikan persepsi responden (siswa/peserta didik) terhadap pelayanan tenaga administrasi, sarana prasarana madrasah dan kepuasan siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Sebelum peneliti melakukan analisis data, terdapat beberapa hal yang dilakukan, yaitu:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas suatu instrument menunjukkan menunjukkan adanya tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak di ukur. Artinya instrument dikatakan valid apabila memiliki validitas tinggi, sebaliknya intrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.¹⁰⁶

Suatu instrument dikatakan valid apabila:

- 1) Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
- 2) Koefisien korelasi *product moment* $> r\text{-tabel} (\alpha ; n - 2)$ $n =$ jumlah sampel
- 3) Nilai $Sig \leq \alpha$,¹⁰⁷

¹⁰⁶ Punaji Setyosari, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 185.

¹⁰⁷ Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Makassar: Bumi Aksara, 2014), hlm.77.

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* yang artinya percaya dan reliabel yang artinya dapat dipercaya. Keterpercayaan berhubungan dengan ketepatan dan konsistensi. Jadi, Reliabilitas berhubungan dengan kemampuan alat ukur untuk melakukan pengukuran secara cermat.¹⁰⁸

Teknik yang digunakan dalam mengukur reliabilitas suatu instrument yaitu teknik *Alpha Cronbach*. Teknik ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian *reabel* atau tidak, bila jawaban yang diberi responden berbentuk skala seperti 1-4 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.

Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right)$$

¹⁰⁸ Sandu Siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 148.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di mana:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument

k = Jumlah Butir Pertanyaan

$\sum \sigma^2_b$ = Jumlah varians butir

σ^2_{Σ} = Varians total

Dalam analisis kongkritnya, peneliti menggunakan Varian

SPSS 26.

2. Prasyarat Analisis

Uji prasyarat dibutuhkan dalam sebuah penelitian digunakan sebagai syarat pengujian hipotesis di sebuah penelitian. Peneliti menggunakan beberapa uji prasyarat diantaranya, yaitu:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel regresi pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Selain itu uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual data penelitian adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov Smirnov (K-S)*. Kriteria dalam pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov (K-S)* adalah apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dikatakan normal dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka data dikatakan tidak normal.



b. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah salah satu uji dasar dalam sebuah penelitian yang menggambarkan bahwa variable satu sama lain memiliki hubungan linear atau tidak. Uji linear juga merupakan prasyarat untuk melaksanakan analisis korelasi atau regresi linear.

Pengujian pada SPSS menggunakan *Test for Linearity*.

Hipotesis yang diuji adalah:

H_0 = Distribusi data yang diteliti tidak mengikuti bentuk linear.

H_a = Distribusi data yang diteliti mengikuti bentuk linear.

Dasar pengambilan keputusan adalah:

“Jika nilai p value Sig $> 0,05$ = H_a diterima”

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk menguji bahwa setiap kelompok yang akan dibandingkan memiliki variansi yang sama. Dengan demikian, perbedaan yang terjadi dalam hipotesis benar-benar berasal dari perbedaan antar kelompok, bukan akibat dari perbedaan yang terjadi di dalam kelompok.

Uji homogenitas adalah prasyarat dalam analisis *independent Sampel Test, Uji One Sampel t test dan Anova (Analisis of Varians)*.

Asumsi yang harus dipenuhi dalam Anova ialah bahwa varian dari beberapa populasi adalah sama. Adapun dasar pengambilan keputusan variansnya sama atau tidak ialah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$, maka varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama (homogen).

3. Analisis Deskriptif

Statistik Data

Deskripsi hasil penelitian merupakan tanggapan responden yang mengisi kuesioner mengenai “Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru” akan dilihat mengenai kecenderungan jawaban responden atas masing-masing variabel penelitian.

Kecenderungan jawaban responden ini dapat dilihat dari bentuk statistik deskriptif dari masing-masing variabel. Analisis deskriptif tersebut dijabarkan ke dalam rentang skala sebagai berikut :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

- RS : Rentang skala
 m : Jumlah skor tertinggi pada skala
 n : Jumlah skor terendah pada skala
 b : Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut : $RS = \frac{4-1}{4} = 0,75$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai

berikut :

1,00 - 1,75	: Sangat rendah
1,75 - 2,50	: Rendah
2,50 - 3,25	: Baik
3,25 - 4,00	: Sangat baik

Dalam penelitian ini pemberian skor berdasarkan skala likert untuk jawaban dari responden dapat diurutkan. Skor yang diberikan untuk pernyataan variabel Kepuasan Siswa (Y) adalah :

- a. TP atau “Tidak Puas” diberi skor = 1
- b. CP atau “Cukup Puas” diberi skor = 2
- c. P atau “Puas” diberi skor = 3
- d. SP atau “Sangat Puas” diberi skor = 4

Skor yang diberikan untuk pernyataan variabel Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Sarana Prasarana (X2) adalah :

- a. TB atau “Tidak Baik” diberi skor = 1
- b. CB atau “Cukup Baik” diberi skor = 2
- c. B atau “Baik” diberi skor = 3
- d. SB atau “Sangat Baik” diberi skor = 4

4. Uji Hipotesis Penelitian

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis

regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan dengan variabel dependen (Y).

Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Dengan rumus persamaan regresi untuk 2 prediktor adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Siswa

a = Nilai Konstanta atau tetap

b₁ = Koefisien Regresi Parsial

b₂ = Koefisien Regresi Parsial

X₁ = Pelayanan Tenaga Administrasi

X₂ = Sarana Prasarana Madrasah

e = Standar Error

Uji t (Uji Parsial)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Dirumuskan sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Keterangan :

t = Distribusi t

r = Koefisien Korelasi Parsial

r² = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Data

Untuk melihat hubungan dua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Ha diterima apabila t (hitung) > t (tabel), artinya ada pengaruh signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value < 0,05
2. Ho diterima apabila t (hitung) < t (tabel), artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value > 0,05.

Uji F (Uji Simultan)

Uji f akan diuji pengaruh ketiga variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistic yang digunakan pada pengujian simultan adalah uji f atau disebut dengan

Analysis of varian (ANOVA)

$$\text{Rumus F : } \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R² = Koefisien Determinasi

k = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah anggota data atau kasus

Untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) H_a diterima apabila F (hitung) $>$ F (tabel), berarti ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value $< 0,05$
- 2) H_o diterima apabila F (hitung) $<$ F (tabel), berarti tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value $> 0,0$

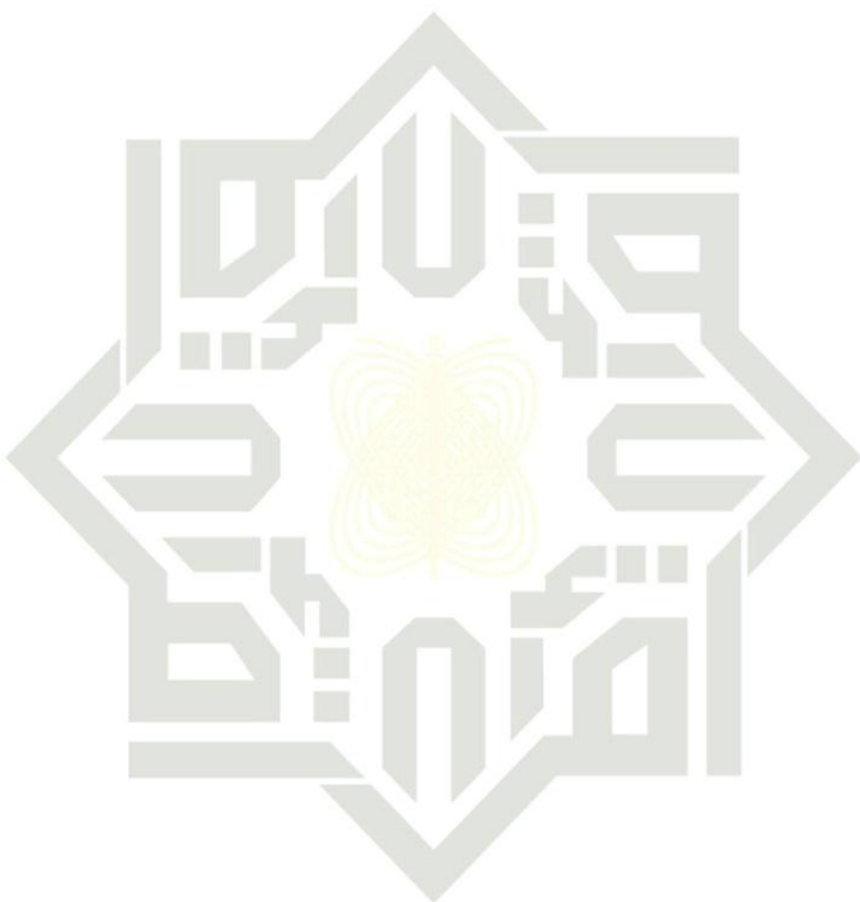
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Sugiyono koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai R berkisar antara 0-1, semakin mendekati angka 1 nilai R tersebut maka semakin besar pula variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat.

Mengenai kelemahan yang mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak memperdulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, oleh karena itu banyak para peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat pengevaluasian mana model



regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial pelayanan tenaga administrasi berpengaruh signifikan sebesar 47,4 % terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Secara parsial sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan sebesar 41,5 % terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
3. Secara simultan atau bersamaan pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan tenaga administrasi dan sarana prasarana madrasah secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel Kepuasan siswa, Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Kelemahan

1. Sampel yang diambil dalam penelitian ini ialah hanya ada tiga MTs yang berada di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Sehingga hasil yang didapatkan akan dapat menimbulkan perbedaan apabila dilakukan dengan cakupan yang lebih luas.



UIN SUSKA RIAU

2. Teknik pengumpulan data yang digunakan dominan hanya pada kuesioner dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk studi pendahuluan saja.
3. Variabel dalam penelitian ini belum mewakili semua faktor-aktor yang mempengaruhi kepuasan siswa.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan terkait dengan keterbatasan penelitian ini, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Madrasah
 - a. Untuk variabel pelayanan tenaga administrasi (X1), karena pelayanan tenaga administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Kepala madrasah sebaiknya harus lebih menekankan kembali kepada pihak administrasi madrasah agar memberikan pelayanan prima dan terbaik kepada siswa yang membutuhkan pelayanan, karena dengan memberikan pelayanan maksimal ini nantinya akan memberikan kepuasan kepada siswa agar siswa juga lebih nyaman untuk belajar dimadrasah.
- Mengingat sarana prasarana berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Maka madrasah juga sebaiknya harus bisa memfasilitasi dan memberikan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran siswa agar tercipta siswa-siswa berprestasi nantinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi Akademisi

Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.

Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.

Diharapkan adanya tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.

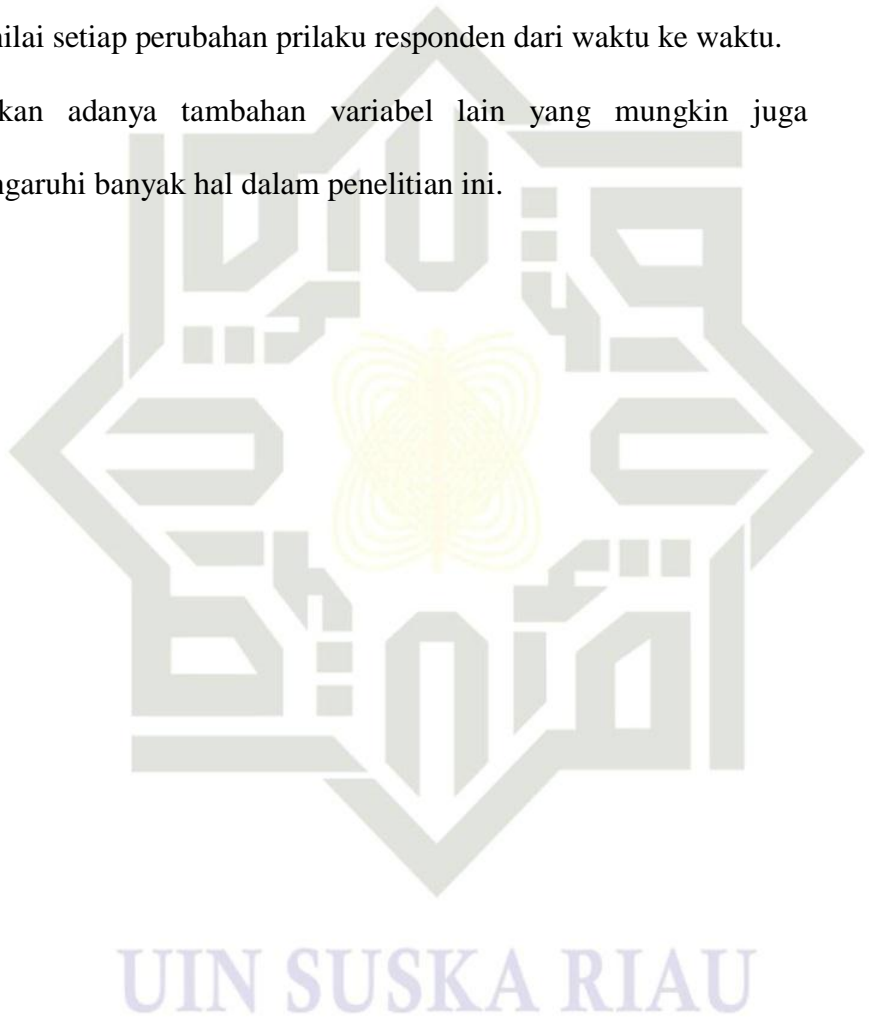
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Amadwati, W. (2018). Pemanfaatan Sarana Prasarana Kerja, Self Capacity Building dan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah . *Administrasi Pendidikan*, 27.
- Almadani, N. (2014). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan. *Jurnal Studi Islam*, 24.
- Alifari, (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance - Performance Analysis (IPA) dan Model Kuno*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Alma, B. (2003). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 36.
- Andayani, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam . *Juornal of Applied Bussins Administration*, 43.
- Andika, R. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *Manajemen Tools*, 23.
- Anita, J. (2013). Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Aceh. *Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 14.
- Ardana, K. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ardian, N. (2019). Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB . *Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12.
- Arikunto, S. (2008). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Ary, G. (2002). *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Micro)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta .
- Ayu Dina Ratnasari, B. &. (2018). Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Administrasi*



dan Manajemen Pendidikan, 476.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sulthan Thahir Al-Mansur Riau
- Dakadal, I. (2014). *Manajemen Perlengkapan Sekolah:Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dandurea, R. A. (2017). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Medan : CV. Widya Puspita.
- Deety, T. G. (2017). *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik* . Bandung: Alfabeta.
- Dudiastuti, D. (2018). *Validitas & Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Eurhanuddin, D. A. (2020). Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online . *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 98.
- Darmawan, B. (2016). Pengaruh Layanan Pembelajaran, Sarana-Prasarana, Kerjasama Institusi, dan Pemasaran Lulusan Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 141.
- Engkoswara, A. K. (2015). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Guad, M. &. (2016). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan: Konsep dan Aplikasinya*. Depok: Rajawali Pers.
- Guadi, A. A. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Guru Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Moderating. *Informatika*, 15.
- Ghazali, M. (2013). Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa. *Al-Ta'dib*, 1.
- Hadi, J.&. (2017). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja . *Sains Manajemen*, 33.
- Hamdan, L. &. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamka, M. (2002). *Pengaruh Persepsi Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Motivasi Berprestasi*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Surakarta: UMS.
- Hartono, (2019). *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Hasan, (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung, *Jurnal Al-Idarah*, 8.
- Hasrawati, (2023). Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*. 10.



Hatta, A. M. (2016). *Jadi Karyawan Kaya Genius Mengetahui & Mengelola Hak Keuangan Karyawan*. Jakarta: Visimedia.

Hayati, T. T. (2014). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Kencana.

Hidayanto, Y. &. (2014). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ibrahim, Y. (2012). Manajemen Konflik Dalam Peningkatan Produktivitas di Akademik Kebidanan Muhammadiyah Banda Aceh . *Administrasi Pendidikan*, 74.

Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* . Surabaya : Pustaka Setia.

Irwanto (2002). *Psikologi Umum*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Ryansevich, J.M. (2014). *Organizational Behavior & Management*. New York: McGraw-Hill

Rones, J. M. (2005). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Upper Saddle River Whetten.

Sufrizen. (n.d.). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management And Business (Ncmab)*.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent:Teori dan Praktik*. Depok: PT Raja Grafindo.

Kebudayaan, D. P. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Keller, P. K. (2007). *Manajemen Pemasaran : Edisi Bahasa Indonesia , Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.

_____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga : Jilid2, Edisi 13.

Kotler, P. (2019). *Marketing 4.0 (A. Tarigan (ED))*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Kurniasih. (2020). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Penurunan Kesejahteraan Masyarakat Kota Pontianak. *Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan 2020*, 277.

Kusuma, A. (2012). *Buku Ajar Perilaku Keorganisasian*. Denpasar: Graha Ilmu.

Lucia, P. H. (2015). Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Produktivitas Kerja didiniasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katholik De La Salle Manado. *EMMBA*, 721.



- Malau, H. (2020). 3P (Participant, Process and Physical Evidence): Penilaian Konsep, Penerapan dan Dampaknya Terhadap Tujuan Organisasi Bisnis Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 798.
- Moehiono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Komtensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Menir (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyasa, E. (2003). *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan : Sebuah Panduan Praktik*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: 5.
- Munir, A. A. (2019). Pengaruh Kompensasi, Fasilitas Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Rektorat Uin Alauddin Makassar . *Journal of Management* , 1.
- Nasution, S. (2017). Variabel Penelitian. *Jurnal Raudhah*, 2.
- Neliwati. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Basicedu*, 1.
- Notoatmojo, S. (Rineka Cipta). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: 2009.
- Nursanti, I. (2018). Kinerja Pegawai, Komitmen Organisasi Dalam Produktivitas Kerja Pegawai. *Administrasi Pendidikan*, 10.
- Payadnya, I. P. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Pudjiastuti, S. H. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn.
- Rangku, F. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Riduwan (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Roqib, M. (2011). *Kepribadian Guru*. Yogyakarta: STAIN Purwokerto.



- Rusdiana. (2015). *Manajemen Konflik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saleh, A. R. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 32.
- Satiani. (2020). Kontribusi Kepemimpinan Kepala Sekolah, Iklim Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Administrasi Pendidikan Indonesia*, 10.
- Siobolon. M. (2008). Persepsi dan Kepribadian. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1.
- Syady B. (2020). *Research Method Likert Scale*. Palembang: Universitas Bina Darma.
- Setyosari, P. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siregar. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Makasar: Bumi Aksara.
- Siswanto. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif Dan Operasional)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitio, R. (2019). Analisa Fasilitas Kerja, Pelatihan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cetrayasa Megatamacipta. 4.
- Slameto. (2010). *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sodik, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soemarto, W. (2006). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor: Graha Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- (2021). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.



- Sulfemi, W. B. (2020). Hubungan Sarana Prasarana Sekolah Dengan Motivasi Mengajar Guru di SMA Negeri Pamijahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Hmiah Edutecno*, 3.
- Suharsono, W. Z. (2015). *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera.
- Suyani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suunto, L. A. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. *Agora*, 144.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: 39.
- Syafaruddin. (2016). *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Thomas, P. (2013). Faktor Determinan Produktivitas Sekolah. *Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 74.
- Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 80.
- Undang-Undang SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003.
- Usman, H. (2006). *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarsih, R. &. (2006). *Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wiyono, B. (2020). Produk-Produk Jasa Pendidikan. *Jurnal Intizam*, 339.
- Yulinar, D. S. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam dan Budaya*. 11.
- Yuniarti, J. A. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 18.



UIN SUSKA RIAU

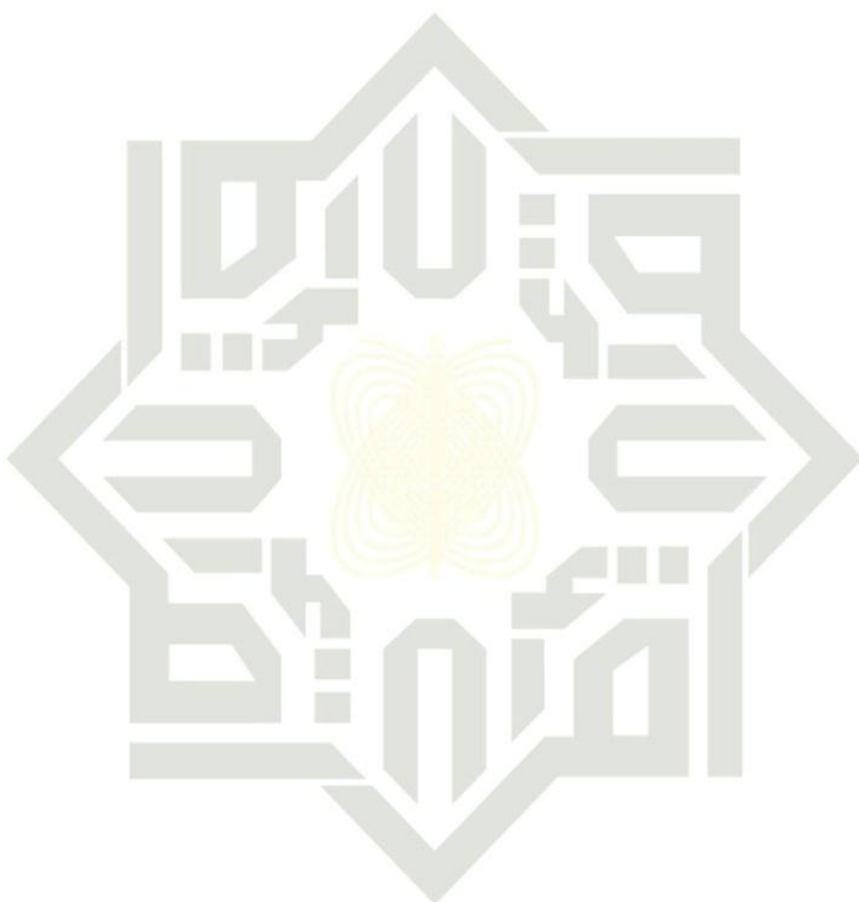
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik . *Jurnal Didaktika*, 59.
- Kariyatu Ummah, A. S. (2018). Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 8.
- Zohriah, A. (2017). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Tarbawi*, 106.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HAK CIPTA Dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 1

Kisi – Kisi Instrumen

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Soal	Jumlah
Kepuasan Siswa (Y)	Kecepatan Layanan TAS & Sarana Madrasah	1. Durasi waktu layanan administrasi	1,2	2
		2. Kecepatan dalam penyediaan sarana madrasah	3,4	2
		3. Kecepatan dalam perbaikan sarana madrasah	5	1
	Ketepatan Layanan TAS & Sarana Madrasah	1. Ketepatan dalam penyelesaian tugas administrasi	6	1
		2. Minim kesalahan dalam pelayanan administrasi	7	1
		3. Sarana sesuai kebutuhan siswa	8,9	2
	Keamanan Layanan TAS & Sarana Madrasah	1. Kelengkapan administrasi tersimpan dengan baik	10	1
		2. Bertanggungjawab terhadap data-data siswa	11	1
		3. Sarana kokoh dan kuat	12,13	2
	Keramahan Layanan TAS	1. Ramah dalam pelayanan administrasi	14	1
		2. Memberikan solusi jika dibutuhkan siswa terkait administrasi madrasah	15	1
	Kenyamanan Layanan TAS & Sarana Madrasah	1. Perkataan dan sikap baik dalam pelayanan	16	1
		2. Respon yang baik terkait administrasi	17	1
		3. Sarana mudah digunakan siswa	18	1
		4. Sarana memadai	19,20	2
		5. Sarana bisa digunakan secara adil	21	1
	Kemudahan Layanan TAS & Sarana Madrasah	1. Mudah dijumpai pada jam kerja	22	1
		2. Prosedur administrasi yang mudah	23	1
3. Komunikasi yang mudah dipahami		24	1	



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Pelayanan Tenaga Administrasi (X1)	4. Penjelasan yang mudah dimengerti	25	1	
		5. Sarana yang mudah digunakan	26,27	2	
		Reliability (Keandalan)	1. Menyelesaikan tugas sesuai harapan siswa	28	1
			2. Datang dan pulang pada jam yang ditentukan	29,30	2
		Responsive (Ketanggapan)	1. Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi	31,32	2
			2. Ketepatan dalam memberikan pelayanan administrasi	33,34	2
		Assurance (Jaminan)	1. Menyimpan data administrasi siswa dengan aman	35	1
			2. Memberikan keperluan administrasi yang siswa butuhkan	36	1
		Tangibles (Bukti Fisik)	1. Penampilan rapi dan bersih	37	1
			2. Berada di ruangan saat jam kerja	38	1
		Empathy (Kepedulian)	1. Mementingkan kepentingan siswa	39	1
			2. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan siswa	40	1
			3. Mendengarkan keluhan dan kepentingan siswa	41	1
			4. Memberikan solusi kepada siswa	42	1
Sarana dan Prasarana Madrasah (X2)	Sesuai Kebutuhan	1. Tepat guna untuk siswa	43,44,45	3	
	Mudah digunakan	2. Prosedur penggunaannya mudah	46,47	2	
	Digunakan seluruh masyarakat madrasah	3. Bisa digunakan seluruh siswa	48,49	2	
	Aman	4. Kokoh dan kuat	50	1	



Lampiran 2

1. Menghindari plagiarisme atau penjiplakan dengan cara menyalin atau menjiplak karya orang lain.
2. Menghindari penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak benar.
3. Menghindari penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak benar.
4. Menghindari penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak benar.

ANGKET PENELITIAN (UJI VALIDITAS)

ANGKET PENELITIAN
KEPUASAN SISWA

PETUNJUK PENGISIAN

- 1. Guna menjaga kerahasiaan Anda maka tidak perlu mencantumkan identitas.
2. Pengisian instrumen ini TIDAK berpengaruh terhadap nilai anda sebagai siswa.
3. Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan apa yang di ketahui dan yang di alami dengan memberi tanda checklist (v) pada salah satu jawaban yang telah tersedia.
4. Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.
5. Berikut ini terdapat 4 pilihan jawaban Kepuasan Siswa, pilih salah satu dari pertanyaan instrumen tersebut!
- SP (Sangat Puas)
- P (Puas)
- CP (Cukup Puas)
- TP (Tidak Puas)

Table with 5 columns: No, Pertanyaan, SP, P, CP, TP. It contains 7 rows of survey questions regarding student satisfaction with administrative services and learning facilities.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

8	Apakah anda puas terhadap sarana yang tersedia?				
9	Apakah anda puas terhadap manfaat sarana dan prasarana yang tersedia?				
10	Apakah anda puas terhadap kelengkapan surat-menyurat yang dibutuhkan?				
11	Apakah anda puas terhadap data diri yang tersimpan dengan baik?				
12	Apakah anda puas terhadap sarana yang kuat dan kokoh?				
13	Apakah anda puas jika terdapat sarana yang mudah rusak?				
14	Apakah anda puas terhadap tenaga administrasi yang ramah dalam pelayanan administrasi?				
15	Apakah anda puas jika tenaga administrasi memberikan solusi saat kesulitan dalam administrasi?				
16	Apakah anda puas terhadap tutur kata yang sopan dari tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi?				
17	Apakah anda puas respon yang baik dari tenaga administrasi?				
18	Apakah anda puas jika sarana mudah digunakan?				
19	Apakah anda puas terhadap sarana yang lengkap?				
20	Apakah anda puas terhadap sarana yang tidak lengkap?				
21	Apakah anda puas terhadap sarana yang bisa digunakan untuk semua siswa?				
22	Apakah anda puas terhadap tenaga administrasi mudah dijumpai pada jam kerja?				
23	Apakah anda puas terhadap alur mengurus surat-menyurat di sekolah?				
24	Apakah anda puas terhadap komunikasi yang mudah dipahami?				
25	Apakah anda puas terhadap penjelasan tenaga administrasi yang mudah dimengerti?				
26	Apakah anda puas terhadap kemudahan penggunaan sarana di sekolah?				
27	Apakah anda puas jika sarana terawat dengan baik?				

Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.

ANGKET PENELITIAN PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI

PETUNJUK PENGISIAN

1. Guna menjaga kerahasiaan Anda maka tidak perlu mencantumkan identitas.
2. Pengisian instrumen ini **TIDAK** berpengaruh terhadap nilai anda sebagai siswa.
3. Isilah salah satu jawaban yang sesuai dengan apa yang di ketahui dan yang di alami dengan memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang telah tersedia.
4. Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.
5. Berikut ini terdapat 4 pilihan jawaban Pelayanan Tenaga Administrasi, pilih salah satu dari pernyataan instrumen tersebut!
 - SB (Sangat Baik)
 - B (Baik)
 - CB (Cukup Baik)
 - TB (Tidak Baik)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Pelayanan Tenaga Administrasi			
		SB	B	CB	TB
1	Tenaga administrasi teliti dalam menyelesaikan tugas				
2	Tenaga administrasi datang dan pulang sesuai waktu yang ditetapkan				
3	Tenaga administrasi datang terlambat dan pulang lebih cepat				
4	Tenaga administrasi cepat tanggap dalam menyelesaikan tugas				
5	Tenaga administrasi menunda penyelesaian tugas				
6	Tugas yang diselesaikan sesuai dengan kepentingan siswa				
7	Tugas yang diselesaikan tidak sesuai dengan kepentingan siswa				
8	Tenaga administrasi menyimpan data administrasi siswa dengan aman				
9	Tenaga administrasi memberikan layanan administrasi yang siswa butuhkan				
10	Tenaga administrasi mementingkan kepentingan administrasi siswa				
11	Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang dibutuhkan siswa terkait administrasi				
12	Tenaga administrasi mau mendengarkan				

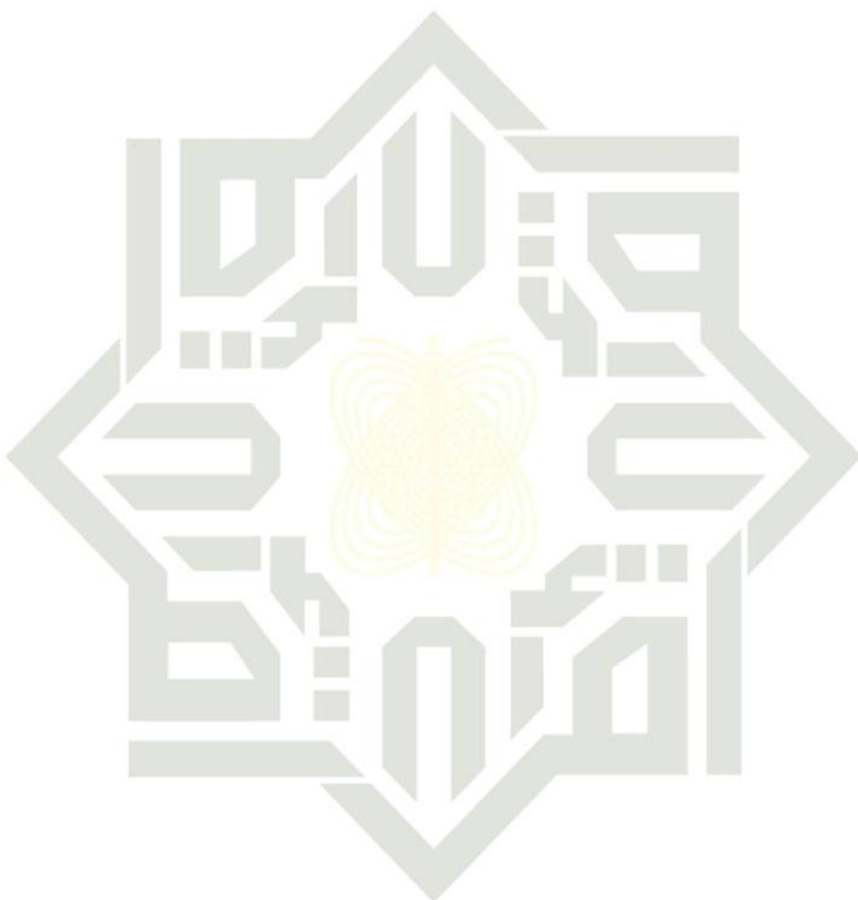


UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluhan dan kepentingan siswa				
Tenaga administrasi berpenampilan rapi dan bersih				
Tenaga administrasi berada di ruangan saat jam kerja				

**Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini,
semoga menjadi amal ibadah. Aamiin**



UIN SUSKA RIAU

ANGKET PENELITIAN SARANA SEKOLAH

PETUNJUK PENGISIAN

1. Guna menjaga kerahasiaan Anda maka tidak perlu mencantumkan identitas.
2. Pengisian instrumen ini **TIDAK** berpengaruh terhadap nilai anda sebagai siswa.
3. Isilah salah satu jawaban yang sesuai dengan apa yang di ketahui dan yang di alami dengan memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang telah tersedia.
4. Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.
5. Berikut ini terdapat 4 pilihan jawaban Sarana Sekolah, pilih salah satu dari pernyataan instrumen tersebut!
 - SB (Sangat Baik)
 - B (Baik)
 - CB (Cukup Baik)
 - TB (Tidak Baik)

No	Pernyataan	Sarana dan Prasarana Sekolah			
		SB	B	CB	TB
1	Sarana seperti ruang kelas, laboratorium dan perustakaan yang tersedia bisa dimanfaatkan dalam proses belajar mengajar				
2	Sarana seperti ruangan organisasi, lapangan dan masjid yang tersedia bisa digunakan dalam kegiatan diluar jam kelas				
3	Menurut saya sarana yang disediakan sekolah sudah baik				
4	Adanya prosedur penggunaan sarana seperti komputer dan alat-alat praktik IPA sangat mempermudah saya dalam belajar				
5	Sarana sekolah sudah tertata rapi dan baik				
6	Sarana dimanfaatkan oleh siswa, guru dan lainnya				
7	Sarana sekolah hanya digunakan untuk siswa				
8	Sarana dan prasarana yang tersedia tidak mudah rusak				

**Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini,
semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.**

Lampiran 3

ANGKET PENELITIAN KEPUASAN SISWA

PETUNJUK PENGISIAN

1. Guna menjaga kerahasiaan Anda maka tidak perlu mencantumkan identitas.
2. Pengisian instrumen ini **TIDAK** berpengaruh terhadap nilai anda sebagai siswa.
3. Silah salah satu jawaban yang sesuai dengan apa yang di ketahui dan yang di alami dengan memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang telah tersedia.
4. Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.
5. Berikut ini terdapat 4 pilihan jawaban Kepuasan Siswa, pilih salah satu dari pertanyaan instrumen tersebut!
 - SP (Sangat Puas)
 - P (Puas)
 - CP (Cukup Puas)
 - TP (Tidak Puas)

No	Pertanyaan	Kepuasan Siswa			
		SP	P	CP	TP
1	Apakah anda puas terhadap kecepatan tenaga administrasi dalam memberikan layanan administrasi?				
2	Apakah anda puas terhadap ketersediaan sarana dan prasarana untuk belajar?				
3	Apakah anda puas jika madrasah memperbaiki sarana yang rusak dalam tempo yang singkat?				
4	Apakah anda puas terhadap ketepatan dalam pelayanan administrasi?				
5	Apakah anda puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia?				
6	Apakah anda puas terhadap manfaat sarana dan prasarana yang tersedia?				
7	Apakah anda puas terhadap data diri yang tersimpan dengan baik?				
8	Apakah anda puas terhadap tenaga administrasi yang ramah dalam pelayanan administrasi?				
9	Apakah anda puas jika tenaga administrasi memberikan solusi saat kesulitan dalam administrasi?				
10	Apakah anda puas terhadap tutur kata yang				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	sopan dari tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi?				
1	Apakah anda puas respon yang baik dari tenaga administrasi?				
	Apakah anda puas jika sarana dan prasarana mudah digunakan?				
	Apakah anda puas terhadap sarana dan prasarana yang lengkap?				
	Apakah anda puas terhadap sarana dan prasarana yang bisa digunakan untuk semua siswa?				
1	Apakah anda puas terhadap tenaga administrasi mudah dijumpai pada jam kerja?				
6	Apakah anda puas terhadap penjelasan tenaga administrasi yang mudah dimengerti?				
7	Apakah anda puas terhadap kemudahan penggunaan sarana prasarana di madrasah?				
8	Apakah anda puas jika sarana prasarana terawat dengan baik?				

**Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini,
semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.**

ANGKET PENELITIAN PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI

PETUNJUK PENGISIAN

1. Dilakukan dengan jujur dan tidak menjiplak jawaban orang lain.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak jawaban atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Pengisian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
4. Pengisian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Guna menjaga kerahasiaan Anda maka tidak perlu mencantumkan identitas. Pengisian instrumen ini **TIDAK** berpengaruh terhadap nilai anda sebagai siswa.

Isilah salah satu jawaban yang sesuai dengan apa yang di ketahui dan yang di alami dengan memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang telah tersedia.

Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.

Berikut ini terdapat 4 pilihan jawaban Pelayanan Tenaga Administrasi, pilih salah satu dari pernyataan instrumen tersebut!

- SB (Sangat Baik)
- B (Baik)
- CB (Cukup Baik)
- TB (Tidak Baik)

No	Pernyataan	Pelayanan Tenaga Administrasi			
		SB	B	CB	TB
1	Tenaga administrasi teliti dalam menyelesaikan tugas				
2	Tenaga administrasi menunda penyelesaian tugas				
3	Tugas yang diselesaikan sesuai dengan kepentingan siswa				
4	Tugas yang diselesaikan tidak sesuai dengan kepentingan siswa				
5	Tenaga administrasi menyimpan data administrasi siswa dengan aman				
6	Tenaga administrasi memberikan layanan administrasi yang siswa butuhkan				
7	Tenaga administrasi mementingkan kepentingan administrasi siswa				
8	Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang dibutuhkan siswa terkait administrasi				
9	Tenaga administrasi mau mendengarkan keluhan dan kepentingan siswa				
10	Tenaga administrasi berpenampilan rapi dan bersih				
11	Tenaga administrasi berada di ruangan saat jam kerja				

Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin

ANGKET PENELITIAN

SARANA DAN PRASARANA MADRASAH

PETUNJUK PENGISIAN

Guna menjaga kerahasiaan Anda maka tidak perlu mencantumkan identitas. Pengisian instrumen ini **TIDAK** berpengaruh terhadap nilai anda sebagai siswa.

Isilah salah satu jawaban yang sesuai dengan apa yang di ketahui dan yang di alami dengan memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang telah tersedia.

Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.

Berikut ini terdapat 4 pilihan jawaban Sarana dan Prasarana Madrasah, pilih salah satu dari pernyataan instrumen tersebut!

- SB (Sangat Baik)
- B (Baik)
- CB (Cukup Baik)
- TB (Tidak Baik)

No	Pernyataan	Sarana dan Prasarana Madrasah			
		SB	B	CB	TB
	Sarana dan prasarana seperti ruang kelas, laboratorium dan perustakaan yang tersedia bisa dimanfaatkan dalam proses belajar mengajar				
	Sarana dan prasarana seperti ruangan organisasi, lapangan dan masjid yang tersedia bisa digunakan untuk kegiatan diluar jam kelas				
	Menurut saya sarana dan prasarana yang disediakan madrasah sudah baik				
4	Adanya prosedur penggunaan sarana seperti komputer dan alat-alat praktik IPA sangat mempermudah saya dalam belajar				
5	Sarana dan prasarana madrasah sudah tertata rapi dan baik				
6	Sarana dan prasarana dimanfaatkan oleh siswa, guru dan lainnya				
7	Sarana dan prasarana yang tersedia tidak mudah rusak				

Terimakasih telah berpartisipasi dalam pengisian instrumen ini, semoga menjadi amal ibadah. Aamiin.

Lampiran. 4

TABULASI

No	Hak Cipta	PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI (X1)										TOTAL (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	2	4	4	3	2	2	1	3	4	33
2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	4	4	34
3	3	4	1	1	3	4	3	4	2	3	3	31
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	34
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	40
7	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	38
8	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	34
9	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	38
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
11	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	36
12	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	25
14	2	1	1	3	4	4	2	4	4	4	4	33
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	40
16	3	4	2	4	3	3	3	2	2	4	4	34
17	4	1	3	1	3	4	3	4	3	3	4	33
18	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	35
19	4	4	2	4	4	2	2	3	3	3	4	35
20	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	1	30
21	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	24
22	2	4	1	4	1	1	2	2	2	2	2	23
23	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	38
24	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	40
31	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	40
32	4	2	4	1	4	4	3	4	3	3	3	36
33	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	33
34	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	24
35	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	31
36	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	34
37	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	38
38	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	41
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33
40	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	28
41	4	1	3	2	4	4	3	3	4	3	4	35
42	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	4	36

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

NO	PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI (X1)											TOTAL (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	
43	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	38
44	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	38
45	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	38
46	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	39
47	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	40
48	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	36
49	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	41
50	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	35
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
52	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
53	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	38
54	4	1	4	4	4	4	1	4	3	3	1	33
55	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	38
56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	35
57	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	33
58	3	4	2	4	4	3	2	2	3	4	4	35
59	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	38
60	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40
61	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	36
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	37
64	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42
65	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	33
66	2	2	4	4	4	2	3	2	2	3	3	31
67	2	4	4	2	4	1	2	3	2	1	4	29
68	3	2	3	1	4	3	2	3	4	3	4	32
69	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	39
70	4	2	4	1	4	4	3	4	4	4	3	37
71	2	4	4	4	2	2	2	4	1	2	3	30
72	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	32
73	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36
74	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	37
75	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	35
76	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	35
77	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	32
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
79	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	39
80	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	29
81	2	2	4	1	2	3	2	1	4	3	2	26
82	2	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	35
83	3	1	3	2	4	4	3	3	4	4	4	35
84	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	36
85	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	33
86	3	2	3	4	2	2	2	2	1	2	4	27
87	3	1	4	4	4	4	2	2	3	4	2	33



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

NO	SARANA DAN PRASARANA (X2)							TOTAL (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
1	2	1	1	2	1	2	1	10
2	3	3	3	3	3	4	4	24
3	3	4	2	3	3	4	2	22
4	4	4	3	4	4	4	4	27
5	2	2	2	2	4	3	2	17
6	4	3	4	4	4	4	4	27
7	3	3	4	4	4	4	3	24
8	3	2	2	2	2	3	2	16
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	3	2	2	2	3	2	2	16
12	4	4	4	4	4	4	4	27
13	2	2	1	1	1	2	1	10
14	2	2	1	1	1	2	1	10
15	4	3	3	4	3	4	3	24
16	4	3	3	3	3	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	3	4	3	2	2	3	2	19
19	1	2	2	1	2	4	3	15
20	4	3	1	3	4	2	3	20
21	2	2	2	2	2	2	2	14
22	2	2	2	2	2	2	2	14
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	1	4	4	3	3	4	3	22
25	4	4	4	4	4	4	3	27
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	3	27
28	4	4	4	4	4	4	3	26
29	4	4	4	4	4	4	3	27
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	3	4	3	3	25
33	4	3	3	3	3	4	3	23
34	4	4	3	2	4	2	3	22
35	4	4	2	3	3	3	2	21
36	3	3	3	3	3	3	2	20
37	4	2	4	4	4	4	4	26
38	3	3	3	3	4	4	3	24
39	3	2	2	2	3	3	3	19
40	3	3	3	3	2	3	3	20
41	4	3	3	4	3	4	1	22
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	3	4	3	25



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

45	3	4	4	4	3	4	3	25
46	4	3	4	3	4	3	4	25
47	4	4	4	4	4	4	3	27
48	4	4	3	4	4	4	4	27
49	4	3	4	4	4	4	4	27
50	4	3	3	3	3	3	3	22
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	4	4	3	4	3	4	3	25
54	2	2	2	4	4	4	3	21
55	4	4	3	4	3	4	4	26
56	3	3	3	3	3	3	3	21
57	3	3	3	4	3	2	3	21
58	4	3	3	3	3	3	3	22
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	4	4	4	4	2	4	3	25
61	4	4	4	4	4	3	4	27
62	4	4	4	4	4	3	3	26
63	4	4	3	4	3	3	2	23
64	4	4	3	4	4	4	3	26
65	3	3	3	4	4	3	3	23
66	4	3	4	3	4	3	4	25
67	4	1	1	3	4	2	1	16
68	4	3	4	3	2	3	4	23
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	4	4	3	4	4	4	3	26
71	2	1	2	2	2	3	1	13
72	3	2	4	4	4	3	4	24
73	4	3	4	4	4	3	4	26
74	4	4	3	3	3	3	4	23
75	4	4	3	4	3	2	2	22
76	4	4	3	3	4	4	3	25
77	4	3	4	3	4	3	2	23
78	4	4	4	4	4	4	3	27
79	4	4	4	4	3	3	3	25
80	1	3	2	3	2	3	3	17
81	4	3	2	4	3	4	2	22
82	4	2	3	4	4	2	3	22
83		3	3	2	3	3	3	19
84		3	2	2	3	2	2	16
85		4	3	3	3	3	3	22
86		4	2	2	2	4	1	16
87		3	2	2	4	3	3	19

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

NO	KEPUASAN SISWA (Y)																		TOTAL (Y)
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	
1	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	1	1	2	2	2	44	
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	61	
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	63	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	
5	2	4	2	2	1	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	45	
6	3	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	57	
7	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	59	
8	3	4	4	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	52	
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
11	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	4	53	
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	54	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
14	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	46	
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	62	
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	62	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	60	
18	2	3	4	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	52	
19	2	1	4	3	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	53	
20	4	4	3	3	3	4	2	2	1	4	2	3	1	3	3	4	3	51	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
22	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	
23	2	1	1	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	55	
24	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	50	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
30	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	3	54	
31	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	62	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	70	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	
35	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	61	
36	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52	
37	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	63	
38	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	60	
39	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	
40	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	44	
41	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64	
42	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	67	
43	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	55	
44	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	56	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	4	59	
46	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	2	58	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	66	



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

NO	KEPUASAN SISWA (Y)																		TOTAL (Y)
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	
88	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	46	
89	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	67	
90	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	62	
91	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	66	
92	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	62	
93	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	60	
94	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65	
95	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	52	
98	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	59	
99	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	59	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	54	
102	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	66	
103	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	
105	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	57	
106	3	2	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	58	
107	3	2	4	3	3	1	1	3	1	4	3	2	4	2	1	4	3	48	
108	3	2	3	4	3	1	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	52	
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
110	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	1	57	
111	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	50	
112	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	53	
113	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	64	
114	4	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	61	
115	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	52	
116	3	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	57	
117	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	65	
118	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	62	
119	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	53	
120	3	2	3	2	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	51	
121	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	3	1	2	3	4	2	51	
122	3	4	3	1	3	2	2	4	1	3	4	2	3	1	3	4	4	49	
123	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61	
124	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63	
125	3	4	3	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	60	
126	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	57	
127	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	2	57	

Lampiran 5

© Hak cipta

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

R TABEL, T TABEL DAN F TABEL

Tabel r

(Pearson Product Moment)

Uji 1 sisi dan 2 sisi pada taraf signifikansi 0,05

N	1-tailed	2-tailed	N	1-tailed	2-tailed
33	0.98	0.997	46	0.246	0.291
34	0.90	0.950	47	0.243	0.288
35	0.80	0.878	48	0.240	0.285
36	0.72	0.811	49	0.238	0.282
37	0.66	0.755	50	0.235	0.279
38	0.62	0.707	51	0.233	0.276
39	0.58	0.666	52	0.231	0.273
40	0.54	0.632	53	0.228	0.270
41	0.52	0.602	54	0.226	0.268
42	0.49	0.576	55	0.224	0.265
43	0.47	0.553	56	0.222	0.263
44	0.45	0.532	57	0.220	0.261
45	0.44	0.514	58	0.218	0.258
46	0.42	0.497	59	0.216	0.256
47	0.41	0.482	60	0.214	0.254
48	0.40	0.468	61	0.213	0.252
49	0.38	0.456	62	0.211	0.250
50	0.37	0.444	63	0.209	0.248
51	0.36	0.433	64	0.207	0.246
52	0.36	0.423	65	0.206	0.244
53	0.35	0.413	66	0.204	0.242
54	0.34	0.404	67	0.203	0.240
55	0.33	0.396	68	0.201	0.239
56	0.33	0.388	69	0.200	0.237
57	0.32	0.381	70	0.198	0.235
58	0.31	0.374	71	0.197	0.233
59	0.31	0.367	72	0.195	0.232
60	0.30	0.361	73	0.194	0.230
61	0.30	0.355	74	0.193	0.229
62	0.29	0.349	75	0.191	0.227
63	0.29	0.344	76	0.190	0.226
64	0.28	0.339	77	0.189	0.224
65	0.28	0.334	78	0.188	0.223
66	0.27	0.329	79	0.186	0.221
67	0.27	0.325	80	0.185	0.220
68	0.27	0.320	81	0.184	0.219
69	0.26	0.316	82	0.183	0.217
70	0.26	0.312	83	0.182	0.216
71	0.26	0.308	84	0.181	0.215
72	0.25	0.304	85	0.180	0.213

Sumber: SPSS. (Duwi Priyatno, 2005)

1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel t
(Pada taraf signifikansi 0,05) 1 sisi (0,05) dan 2 sisi (0,025)

Df	Sinifikansi		Df	Siknifikansi	
	0.025	0.05		0.025	0.05
1	12.706	6.314	46	2.013	1.679
2	4.303	2.920	47	2.012	1.678
3	3.182	2.353	48	2.011	1.677
4	2.776	2.132	49	2.010	1.677
5	2.571	2.015	50	2.019	1.676
6	2.147	1.943	51	2.008	1.675
7	2.365	1.8+5	52	2.007	1.675
8	2.306	1.80	53	2.006	1.674
9	2.262	1.863	54	2.005	1.674
10	2.228	1.832	55	2.004	1.673
11	2.201	1.716	56	2.003	1.673
12	2.179	1.792	57	2.002	1.672
13	2.160	1.781	58	2.002	1.672
14	2.145	1.771	59	2.001	1.671
15	2.131	1.763	60	2.000	1.671
16	2.120	1.756	61	2.000	1.670
17	2.110	1.740	62	1.999	1.660
18	2.101	1.744	63	1.998	1.669
19	2.093	1.739	64	1.998	1.669
20	2.086	1.725	65	1.997	1.669
21	2.080	1.721	66	1.997	1.668
22	2.074	1.727	67	1.996	1.668
23	2.069	1.714	68	1.995	1.668
24	2.06.	1.711	69	1.995	1.667
25	2.060	1.718	70	1.994	1.667
26	2.056	1.706	71	1.994	1.667
27	2.052	1.703	72	1.993	1.666
28	2.048	1.701	73	1.993	1.666
29	2.045	1.609	74	1.993	1.666
30	2.042	1.697	75	1.992	1.665
31	2.040	1.696	76	1.992	1.665
32	2.037	1.694	77	1.991	1.665
33	2.035	1.692	78	1.991	1.665
34	2.032	1.691	79	1.990	1.664
35	2.030	1.690	80	1.990	1.664
36	2.028	1.688	81	1.990	1.664
37	2.026	1.687	82	1.989	1.664
38	2.024	1.686	83	1.989	1.663
39	2.023	1.685	84	1.989	1.663
40	2.021	1.684	85	1.988	1.663

Sumber: Function Statistical Microsoft excel

1. D
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel F
(Taraf signifikansi 0,05)

Df 2	Df1							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.446	199.499	215.707	224.583	230.160	233.988	236.767	238.884
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.329	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	8.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	4.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.688	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.430
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.490	3.259	2.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	2.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.637	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.082	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.357
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.917	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.268	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.436	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.319	2.233	2.163

1. Hak Cipta dilindungi undang-undang.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.739	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.101	2.712	2.470	2.322	2.207	2.119	2.049

Sumber: Function Statistical Microsoft excel

Lampiran 6

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

VARIABEL X1

Statistics

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	Total_X1
N Valid	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,21	2,90	3,17	3,10	3,48	3,32	3,10	3,13	3,21	3,45	3,43	35,49
Std. Error of Mean	,079	,127	,096	,117	,078	,086	,088	,089	,093	,080	,086	,525
Median	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	35,00
Mode	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33 ^a
Std. Deviation	,734	1,182	,892	1,089	,729	,800	,822	,833	,865	,743	,802	4,899
Variance	,538	1,396	,796	1,187	,532	,639	,675	,693	,747	,553	,643	23,997
Range	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21
Minimum	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
Sum	279	252	276	270	303	289	270	272	279	300	298	3088

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

eny

St

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CB	16	18,4	18,4	18,4
B	37	42,5	42,5	60,9
SB	34	39,1	39,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

St

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TB	15	17,2	17,2	17,2
CB	20	23,0	23,0	40,2
B	11	12,6	12,6	52,9
SB	41	47,1	47,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

St

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TB	4	4,6	4,6	4,6
CB	16	18,4	18,4	23,0
B	28	32,2	32,2	55,2

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

SB	39	44,8	44,8	100,0
Total	87	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	12	13,8	13,8	13,8
	CB	11	12,6	12,6	26,4
	B	20	23,0	23,0	49,4
	SB	44	50,6	50,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	1	1,1	1,1	1,1
	CB	9	10,3	10,3	11,5
	B	24	27,6	27,6	39,1
	SB	53	60,9	60,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	2	2,3	2,3	2,3
	CB	12	13,8	13,8	16,1
	B	29	33,3	33,3	49,4
	SB	44	50,6	50,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	1	1,1	1,1	1,1
	CB	22	25,3	25,3	26,4
	B	31	35,6	35,6	62,1
	SB	33	37,9	37,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	1	1,1	1,1	1,1
	CB	22	25,3	25,3	26,4
	B	29	33,3	33,3	59,8
	SB	35	40,2	40,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	3	3,4	3,4	3,4
	CB	16	18,4	18,4	21,8
	B	28	32,2	32,2	54,0
	SB	40	46,0	46,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	1	1,1	1,1	1,1
	CB	10	11,5	11,5	12,6
	B	25	28,7	28,7	41,4
	SB	51	58,6	58,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	2	2,3	2,3	2,3
	CB	11	12,6	12,6	14,9
	B	22	25,3	25,3	40,2
	SB	52	59,8	59,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

ARIABEL X2

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total_X2
N	Valid	87	87	87	87	87	87	87	87
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,34	3,34	3,17	3,29	3,33	3,38	3,01	22,87
Std. Error of Mean		,102	,088	,093	,094	,089	,079	,097	,500
Median		4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	24,00
Mode		4	4	4	4	4	4	3	28
Std. Deviation		,950	,819	,865	,875	,831	,735	,909	4,665
Variance		,903	,670	,749	,765	,690	,540	,825	21,763
Range		3	3	3	3	3	2	3	18
Minimum		1	1	1	1	1	2	1	10
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	28
Sum		291	291	276	286	290	294	262	1990

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	6	6,9	6,9	6,9
	CB	11	12,6	12,6	19,5
	B	17	19,5	19,5	39,1
	SB	53	60,9	60,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	3	3,4	3,4	3,4
	CB	10	11,5	11,5	14,9
	B	28	32,2	32,2	47,1
	SB	46	52,9	52,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	3	3,4	3,4	3,4
	CB	17	19,5	19,5	23,0
	B	29	33,3	33,3	56,3
	SB	38	43,7	43,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	3	3,4	3,4	3,4
	CB	15	17,2	17,2	20,7
	B	23	26,4	26,4	47,1
	SB	46	52,9	52,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	3	3,4	3,4	3,4
	CB	11	12,6	12,6	16,1
	B	27	31,0	31,0	47,1
	SB	46	52,9	52,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CB	13	14,9	14,9	14,9
	B	28	32,2	32,2	47,1
	SB	46	52,9	52,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TB	7	8,0	8,0	8,0
	CB	14	16,1	16,1	24,1
	B	37	42,5	42,5	66,7
	SB	29	33,3	33,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
N	Valid	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,10	2,93	3,51	3,17	2,97	2,97	3,31	3,37	3,31	3,37
Std. Error of Mean		,080	,098	,078	,075	,096	,092	,089	,079	,085	,087
Median		3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Mode		3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Std. Deviation		,748	,912	,729	,702	,895	,855	,826	,733	,797	,809
Variance		,559	,832	,532	,493	,801	,731	,682	,538	,635	,654
Range		3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
Minimum		1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sum		270	255	305	276	258	258	288	293	288	293

Statistics

		Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	Total_Y
N	Valid	87	87	87	87	87	87	87	87	87
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,29	3,36	3,39	3,24	3,11	3,18	3,13	3,44	58,14
Std. Error of Mean		,078	,080	,084	,097	,087	,089	,092	,081	,938
Median		3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	59,00
Mode		4	4	4	4	3	4	3 ^a	4	72
Std. Deviation		,730	,747	,783	,902	,813	,829	,860	,758	8,747
Variance		,533	,558	,613	,813	,661	,687	,740	,574	76,516
Range		2	2	3	3	3	3	3	2	36
Minimum		2	2	1	1	1	1	1	2	36
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	72
Sum		286	292	295	282	271	277	272	299	5058

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

of

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1,1	1,1	1,1
	CP	17	19,5	19,5	20,7
	P	41	47,1	47,1	67,8
	SP	28	32,2	32,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	8	9,2	9,2	9,2
	CP	15	17,2	17,2	26,4
	P	39	44,8	44,8	71,3
	SP	25	28,7	28,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1,1	1,1	1,1
	CP	9	10,3	10,3	11,5
	P	22	25,3	25,3	36,8
	SP	55	63,2	63,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	15	17,2	17,2	17,2
	P	42	48,3	48,3	65,5
	SP	30	34,5	34,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	5	5,7	5,7	5,7
	CP	21	24,1	24,1	29,9
	P	33	37,9	37,9	67,8
	SP	28	32,2	32,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,6	4,6	4,6
	CP	21	24,1	24,1	28,7
	P	36	41,4	41,4	70,1
	SP	26	29,9	29,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,3	2,3	2,3
	CP	14	16,1	16,1	18,4
	P	26	29,9	29,9	48,3
	SP	45	51,7	51,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	13	14,9	14,9	14,9
	P	29	33,3	33,3	48,3
	SP	45	51,7	51,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,3	2,3	2,3
	CP	12	13,8	13,8	16,1
	P	30	34,5	34,5	50,6
	SP	43	49,4	49,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,3	2,3	2,3
	CP	12	13,8	13,8	16,1
	P	25	28,7	28,7	44,8
	SP	48	55,2	55,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	14	16,1	16,1	16,1
	P	34	39,1	39,1	55,2
	SP	39	44,8	44,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Y.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	14	16,1	16,1	16,1
	P	28	32,2	32,2	48,3
	SP	45	51,7	51,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1,1	1,1	1,1
	CP	13	14,9	14,9	16,1
	P	24	27,6	27,6	43,7
	SP	49	56,3	56,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	6	6,9	6,9	6,9
	CP	9	10,3	10,3	17,2
	P	30	34,5	34,5	51,7
	SP	42	48,3	48,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,6	4,6	4,6
	CP	12	13,8	13,8	18,4
	P	41	47,1	47,1	65,5
	SP	30	34,5	34,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1,1	1,1	1,1
	CP	20	23,0	23,0	24,1
	P	28	32,2	32,2	56,3
	SP	38	43,7	43,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Y.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,6	4,6	4,6
	CP	15	17,2	17,2	21,8
	P	34	39,1	39,1	60,9
	SP	34	39,1	39,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Y.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	14	16,1	16,1	16,1
	P	21	24,1	24,1	40,2
	SP	52	59,8	59,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	





Lampiran 7

Hak Cipta Dilindungi
© Hakcipta r

1. Dilarang mengutip

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VARIABEL X1

UJI VALIDITAS

**Correlations
Total_X1**

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X1.1	,708**	,000	30
X1.2	,329	,076	30
X1.3	,301	,106	30
X1.4	,339	,067	30
X1.5	,477	,138	30
X1.6	,585**	,001	30
X1.7	,651**	,000	30
X1.8	,488	,006	30
X1.9	,553**	,002	30
X1.10	,411*	,024	30
X1.11	,466**	,009	30
X1.12	,752**	,000	30
X1.13	,711**	,000	30
X1.14	,660**	,000	30
Total_X1	1		30

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

VARIABEL X2

Correlations

TOTAL_X2	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X2.1	,667**	,000	30
X2.2	,481	,007	30
X2.3	,686**	,000	30
X2.4	,551**	,002	30
X2.5	,673**	,000	30
X2.6	,409	,025	30
X2.7	,341	,065	30
X2.8	,740**	,000	30
TOTAL_X2	1		30

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

Sultan Syarif Kasim Riau



VARIABEL Y

- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

TOTAL_Y

Correlations

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Y.1	,501**	,005	30
Y.2	,215	,254	30
Y.3	,524**	,003	30
Y.4	,314	,091	30
Y.5	,482**	,007	30
Y.6	,535**	,002	30
Y.7	,237	,208	30
Y.8	,446	,013	30
Y.9	,513**	,004	30
Y.10	,279	,136	30
Y.11	,541**	,002	30
Y.12	,246	,190	30
Y.13	,122	,520	30
Y.14	,476**	,008	30
Y.15	,490**	,006	30
Y.16	,745**	,000	30
Y.17	,743**	,000	30
Y.18	,665**	,000	30
Y.19	,672**	,000	30
Y.20	,322	,083	30
Y.21	,385	,047	30
Y.22	,487**	,006	30
Y.23	,203	,281	30
Y.24	,344	,063	30
Y.25	,418	,021	30
Y.26	,425	,019	30
Y.27	,677**	,000	30
TOTAL_Y	1		30

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

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

ikan sumber:



Lampiran 8

UJI PRASYARAT ANALISIS

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,94474075
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,065
	Negative	-,072
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa * Pelayanan Tenaga Administrasi	Between Groups	(Combined)	3884,322	20	194,216	4,755	,000
		Linearity	3121,407	1	3121,407	76,414	,000
		Deviation from Linearity	762,916	19	40,153	,983	,491
Within Groups			2696,023	66	40,849		
Total			6580,345	86			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa * Sarana Prasarana Madrasah	Between Groups	(Combined)	3506,261	15	233,751	5,399	,000
		Linearity	2730,238	1	2730,238	63,058	,000
		Deviation from Linearity	776,023	14	55,430	1,280	,241
Within Groups			3074,084	71	43,297		
Total			6580,345	86			

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Paksiip

UJI LINEARITAS

amic Uj

Kasim Riau

UJI HOMOGENITAS X1 terhadap Y

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan Siswa	Based on Mean	1,986	14	66	,337
	Based on Median	1,108	14	66	,368
	Based on Median and with adjusted df	1,108	14	45,967	,377
	Based on trimmed mean	1,955	14	66	,036

X2 terhadap Y

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan Siswa	Based on Mean	1,308	13	71	,229
	Based on Median	1,084	13	71	,386
	Based on Median and with adjusted df	1,084	13	57,284	,391
	Based on trimmed mean	1,285	13	71	,242

1. He
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

umkan dan menyebutkan sumber:

Lampiran 9

**UJI HIPOTESIS PENELITIAN
UJI REGRESI LINEAR BERGANDA**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,123	4,745		2,976	,004
	Pelayanan Tenaga Administrasi	,834	,176	,467	4,734	,000
	Sarana Prasarana Madrasah	,630	,185	,336	3,406	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

UJI PARSIAL

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,123	4,745		2,976	,004
	Pelayanan Tenaga Administrasi	,834	,176	,467	4,734	,000
	Sarana Prasarana Madrasah	,630	,185	,336	3,406	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

UJI SIMULTAN

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3541,110	2	1770,555	48,936	,000 ^b
	Residual	3039,235	84	36,181		
	Total	6580,345	86			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana Madrasah, Pelayanan Tenaga Administrasi

1. Mengingat hal ini merupakan penelitian yang berkaitan dengan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

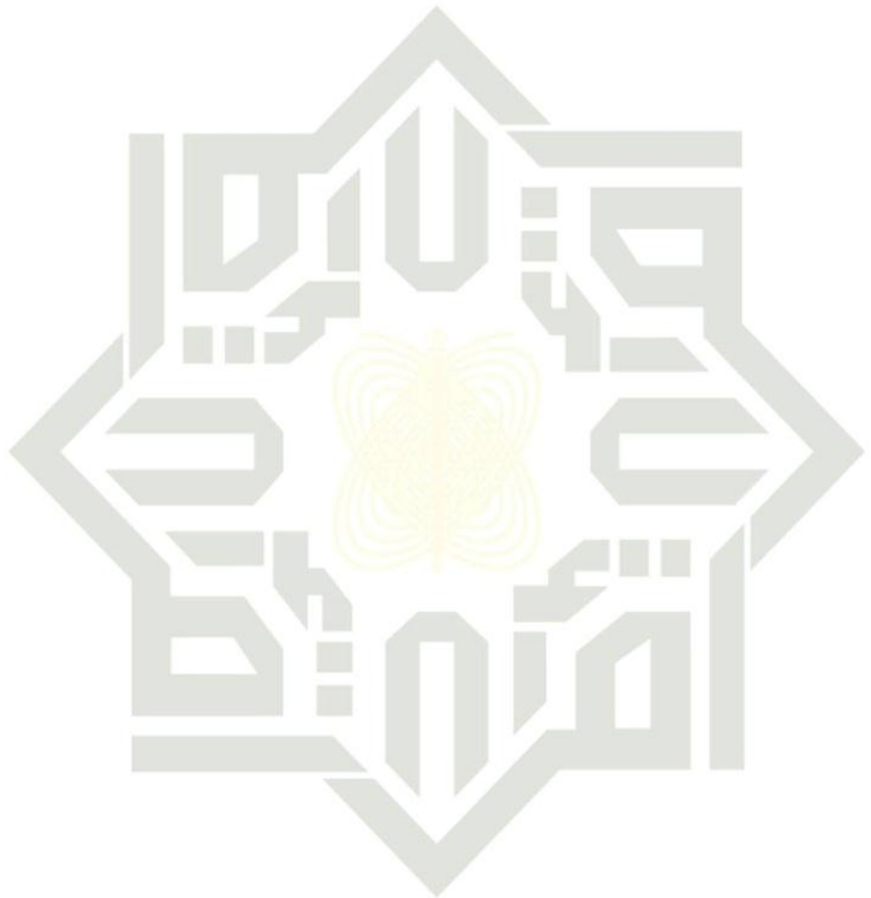
UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,734 ^a	,538	,527	6,015

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana Madrasah, Pelayanan Tenaga Administrasi

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

Lampiran 10

DOKUMENTASI MADRASAH

MTs DARUL HIKMAH PEKANBARU

1. Dilarang:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1. Uji Coba Validitas & Reliabilitas



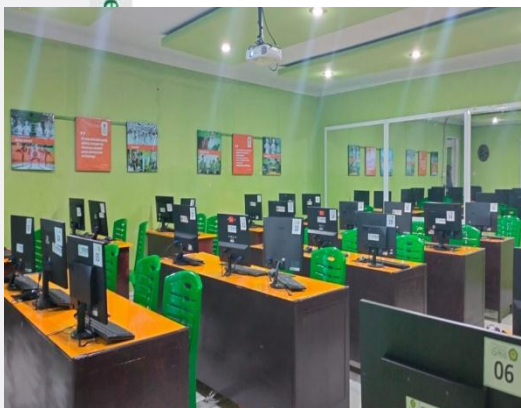
Gambar 2. Pengisian Angket & Ruang Kelas



Gambar 3. Masjid Syekh H. Abdullah



Gambar 4. Lapangan



Gambar 5. Laboratorium Komputer



Gambar 7. Ruang TAM

Gambar 6. Perpustakaan



Gambar 8. Kantor MTs

1. Ha
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 9. Gedung Belajar

MTs FADHILAH PEKANBARU



Gambar 10. Penyerahan Angket



Gambar 11. Gedung Belajar



Gambar 12. Lapangan



Gambar 13. Aula dan Masjid



Gambar 14. Ruang Kelas



Gambar 15. Perpustakaan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Gambar 16. Ruang TAM

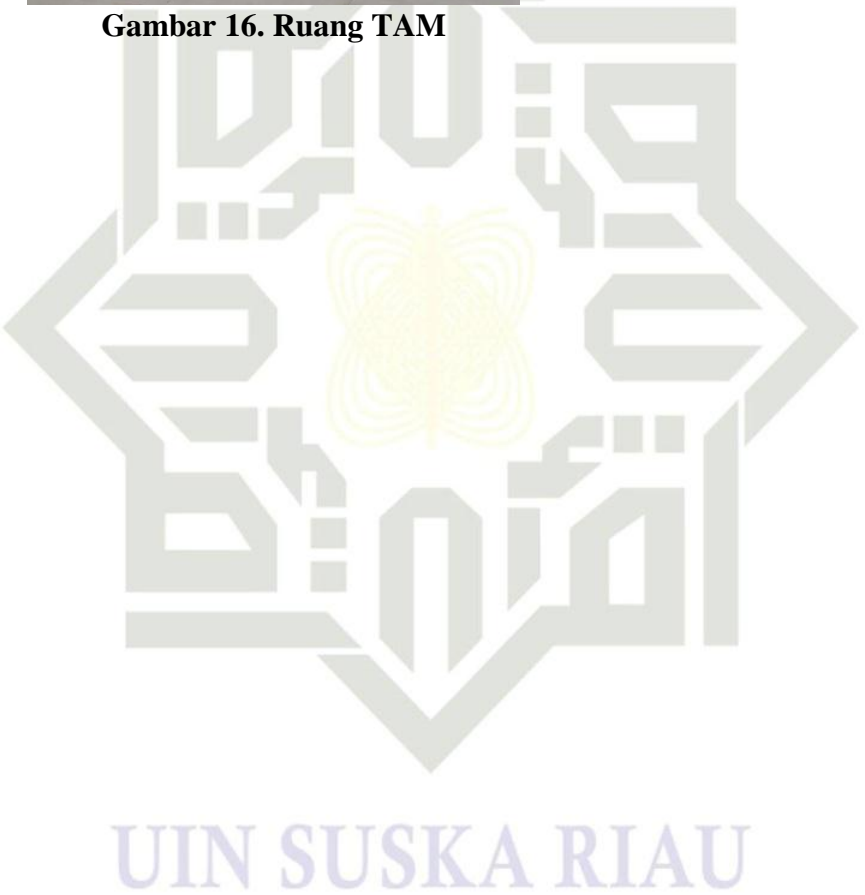
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



MTs BAITUL AMAL PEKANBARU

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Gambar 17. Penyerahan Angket



Gambar 18. Ruang TAM



Gambar 19. Masjid



Gambar 20. Lapangan



Gambar 21. Gedung Belajar

Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset

Hal/Cipta: 1. Barai
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/53726
TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : B-623/Un.04/Ps/HM.01/02/2023 Tanggal 9 Februari 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

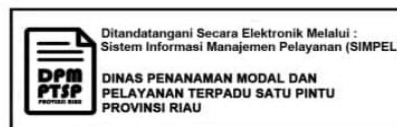
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | NURAINI |
| 2. NIM / KTP | : | 22190624302 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 4. Konsentrasi | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 5. Jenjang | : | S2 |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DAN SARANA PRASARANA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MTS SE-KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | 1. MTS DARUL HIKMAH PEKANBARU
2. MTS FADHILAH PEKANBARU
3. MTS BAITUL AMAL PEKANBARU. |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 13 Februari 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Lampiran 12

Surat Selesai Melaksanakan Riset

- Hal-Script: 1. Barai
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PONDOK PESANTREN DARUL HIKMAH
MTs DARUL HIKMAH PEKANBARU
STATUS TERAKREDITASI
NPM 17121110019 NPSN 10499111
Jl. Masjid NAL KM 11, Tampar Pekanbaru 28293 Telp. (0)811 3075017



SURAT KETERANGAN
Nomor : 539/MTs-DH/11-8/III/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Madrasah Tsanawiyah Darul Hikmah Pekanbaru menerangkan dengan sebenarnya bahwa

Nama : **NURAINI**
NIM : **22190624302**
Jurusan : **PASCA SARJANA UIN Suska Riau**
Fakultas : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**
Judul Penelitian : **PENGARUH PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DAN SARANA PRASARANA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MTS SE-KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

Benar telah melakukan penelitian pada Madrasah Tsanawiyah Darul Hikmah Pekanbaru pada tanggal 27 Februari s.d 13 Maret 2023.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 11 Maret 2023
Kepala Madrasah

MINATURROHMAN, Lc. SS

Tembusan ini disampaikan kepada Yth.

1. Bapak Pimpinan PP Dar El Hikmah Pekanbaru Cq. Sekretaris di Pekanbaru
2. Bapak Kabid. II Pendidikan dan Pengajaran PPDH di Pekanbaru
3. Yang Bersangkutan di Tempat



Yayasan Baitul Amal Raudha
MTs BAITUL AMAL PEKANBARU
NISM : 121214710043

Alamat : Jalan. Muslimin, Kel Sialangmunggu, Kec : Tampan, Kota Pekanbaru
Kode Pos 28299, Email : mts.baitul.amal@gmail.com



Nomor : 054/MTs.BA/III/2023
Lampiran : -
Perihal : Selesai Melaksanakan Riset

Kepada
Yth. Rektor Pascasarjana
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Berdasarkan surat yang kami terima, saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : NURAINI
NIM : 22190624302
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM S2
Konsentrasi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Telah selesai melaksanakan riset dan pengumpulan data di MTs Baitul Amal Pekanbaru dengan Judul "*PENGARUH PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DAN SARANA PRASARANA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MTs se-KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU*". Terhitung dari Tanggal 09 Maret 2023 sampai Tanggal 10 Maret 2023

Demikian surat balasan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 13 Maret 2023
Kepala Madrasah



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**YAYASAN DAREL FADHILAH
MADRASAH TSANAWIYAH (MTS) FADHILAH**

دار الفضيلة ريا و

Nomor Statistik Madrasah : 12.12.14.71.00.26

NPSN : 69.72.71.94

Akreditasi : B



Jl. Muhajirin Kel. Sidomulyo Barat Kec. Tampan Kota Pekanbaru-Riau 28294 email : mtssfadhilahpku@gmail.com

Nomor : 253/III/MTs.Fadhilah/III/2023
Lamp : -
Hal : Selesai Melaksanakan Riset

Kepada
Yth. Direktur Program Pascasarjana
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
di
tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Berdasarkan surat yang kami terima, Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **NURAINI**
NIM : 22190624302
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah selesai melaksanakan *Riset dan Pengumpulan Data* di MTs Fadhilah Pekanbaru dengan Judul "*Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Sarana Prasarana Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*". Terhitung dari tanggal 08 Maret 2023 sampai 09 Maret 2023.

Demikian surat balasan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 13 Maret 2023
Kepala Madrasah,

MUHAMMAD FADHIL, M.Pd
NIP. 2020 08 01 0060

الشهادة

اختبار كفاءات اللغة العربية لغير الناطقين بها

يشهد العلفي بأن :

سيدة /
Nutrami :
رقم الهوية : 1408035710990001
تاريخ الاختبار : 19-03-2023
الصلاحية : 19-03-2025

قد حصلت/ت على النتيجة في اختبار الكفاءات في اللغة العربية لغير الناطقين بها

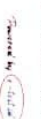
الاستماع : 46
القرآءة : 44
القرآءة : 46
المجموع : 453

الرقم التعريفي

No : 99/GIC/AFT/III/2023



Izin No. 420/ BID. PAJUD. PNF. 2/ VIII/ 2017/ 6308
Under the auspices of
Global Languages Centre
At : Pekanbaru
Date : 26-03-2023



Powered by Q-Code

الأمين العام
أدي حيدر الدين الماجستير

Lampiran 13 Sertifikat TOAFL & TOEFL



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Certificate Number: 090/GLC/EPT/III/2023

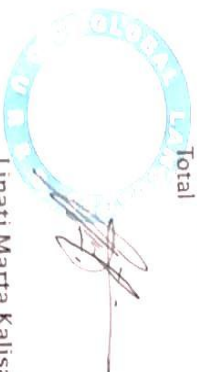
ENGLISH PROFICIENCY TEST CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Nurahni
ID Number : 1408035710990001
Test Date : 18-03-2023
Expired Date : 18-03-2025

achieved the following scores:

Listening Comprehension	: 47
Structure and Written Expression	: 45
Reading Comprehension	: 46
Total	: 460



Linarti Marta Kalisah, M. Pd
Global Languages Course Director



Izin No. 420/BID PAUD PNF.2/VII/2017 6309
Under the auspices of
Global Languages Course
At Pekanbaru
Date 20 03 2023



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 14

Sertifikat Turnitin

1. Baral
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sertifikat

Nomor: B-1201/Un.04/Ps/PP.00.9/04/2023

Komite Penjaminan Mutu Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menerangkan Bahwa :

Nama : Nuraini

NIM : 22190624302

Judul : Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Telah dilakukan uji Turnitin dan dinyatakan **lulus** cek plagiasi **Tesis** Sebesar **(22%)** di bawah standar maksimal batas toleransi kemiripan dengan karya tulis ilmiah lainnya. Berdasarkan peraturan Pemerintah melalui Dikti Nomor UU 19 Tahun 2002: Permendiknas 17 tahun 2010 bahwa tingkat persentase kesamaan tulisan yang diunggah di dunia maya hanya boleh 20-25% kesamaan dengan karya lainnya.

Mengetahui
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Ilyas Husni, MA
NIP. 196112301989031002

Pekanbaru, 28 Maret 2023
Pemeriksa Turnitin Pascasarjana

Dr. Perti Nopel, M.Pd.I
NUPN. 9920113670





UIN SUSKA RIAU

Lampiran 15

Kartu Bimbingan Tesis

1. Matrik
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak

cipta:

1. Matrik

Catatan: *Coret yang tidak perlu

No	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Promotor	Keterangan
1.	Juni '17 2/12/2022	BAB II → Teori-Hipotesis BAB III → Populasi Sampel		
2.	SEMIN 13/2/2023	Kisi-kisi Instrumen Teknik Pengambilan Sampel		
3.	SEMIN 20/2/2023	Mengusulkan kisi-kisi instrumen dengan penyertaan instrumen (revisi)		
4.	SEMIN 27/2/2023	ACC Instrumen & Angket Penelitian		
5.	SEMIN 6/3/2023	Validasi & Reliabilitas Angket		
6.	SEMIN 21/3/2023	ACC Tesis		

Pekanbaru, ... 21 Maret 2023
Pembimbing I / Promotor*

Catatan: *Coret yang tidak perlu

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Promotor	Keterangan
1.	KAMUS 2/2/2023	Kisi-kisi Instrumen		
2.	SEMIN 21/2/2023	Angket Penelitian		
3.	SEMIN 20/3/2023	Revisi BAB 4		
4.	SEMIN 21/3/2023	Revisi Hipotesis Penelitian		
5.	DABU 22/3/2023	Revisi Pembahasan Penelitian		
6.	SEMIN 27/5/2023	ACC Tesis		


Pekanbaru, ... 27 Maret 2023
Pembimbing II / Promotor*

asim Riau

Lampiran 16

Submit Artikel (Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial) Sinta 3

- Halaman**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



The screenshot shows the user interface of the journal's submission system. At the top, it says "JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL" and "Tasks 0". Below this, there is a "Submissions" section. A "My Assigned" box contains a search bar and a table with one entry: "1491 Nuraini Nuraini" with the article title "Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pel...". To the right of the entry is a "Submission" button and a dropdown arrow. A "New Submission" button is also visible in the top right of the "My Assigned" box.



The screenshot shows the homepage of the journal. At the top, it says "Dinastirev (Home)" and "nuraini_1710". Below this, the journal title "JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL" is displayed. A banner for "JMPIS" is shown, along with the journal's ISSN numbers: p-ISSN : 2716-3768 and e-ISSN : 2716-375X. There are links for "Online Submission", "About Journal", and "Editorial Team". At the bottom, there is a colorful graphic of four overlapping circles and the journal's logo.



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **NURAINI**, lahir pada tanggal 17 Oktober 1999 di Tanjung Batu, Kabupaten Kundur, Provinsi Kepulauan Riau. Orang tua penulis merantau dan hingga sekarang bertempat tinggal di Kecamatan Minas, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Penulis merupakan putri tunggal dari pasangan Bapak Rahimin dan Ibu Nuriyah. Penulis tumbuh dan berkembang di lingkungan keluarga yang sederhana. Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah SDN 005 Minas Timur pada tahun 2005 sampai 2011.

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang MTs Darul Hikmah Pekanbaru pada tahun 2011 sampai 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MA Darul Hikmah Pekanbaru pada tahun 2014 sampai 2017. Selanjutnya pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi dengan mengikuti jalur SPAN-PTKIN dan lulus pada prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan S2 (Magister Pendidikan) di program Pascasarjana UIN Suska Riau jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Pekerjaan penulis ialah sekretaris dan tenaga pendidik di Yayasan Taman Pendidikan Qur'an Al-Aamin yaitu yayasan milik keluarga. Selain itu penulis juga berkecimpung pada usaha sewa baju pengantin.