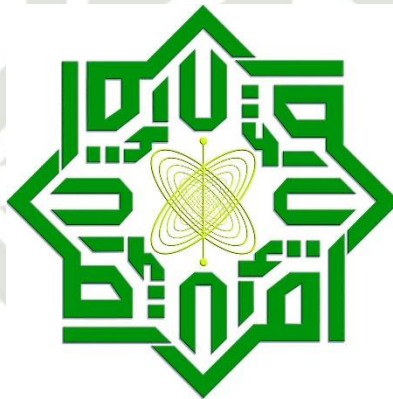




# **PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 TAMBANG**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**Disusun Oleh:**

**SANTI SIMBOLON  
NIM. 12110320607**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446 H / 2025 M**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**© Hak Cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan 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.



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.

## PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul *Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Tambang Kampar* yang ditulis oleh Santi Simbolon dengan NIM 12110320607 telah dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Sya'ban 1446  
24 Februari 2025

Menyetujui,

Ketua Jurusan

Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag  
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag  
NIP. 197004041996032001

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.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Tambang” yang ditulis oleh Santi Simbolon, NIM 12110320607 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 19 Maret 2025. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 19 Ramadhan 1446 H  
19 Maret 2025 M

**Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah**

Penguji I

**Nunu Mahnun, M.Pd., PhD**

Penguji II

**Ahmad Ansori, M.Pd**

Penguji III

**Dr. H. Umar Faruq, M.Pd**

Penguji IV

**Dr. Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I**

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



**Dr. H. Kadar, M.Ag**

NIP. 19650521 199402 1 001





### 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.

© Hak cipta dilindungi undang-undang  
UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SANTI SIMBOLON

NIM : 12110320607

Tempat, Tanggal Lahir : Samosir/03 Februari 2002

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Judul Skripsi :

**Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Tambang Kampar**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya :

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya sampai kan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



SANTI SIMBOLON  
SANTI SIMBOLON  
NIM. 12110320607



#### 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.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamual'aikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia- Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan harapan penulis. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada nabi besar Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wassalam yang telah meluruskan akhlak dan akidah manusia sehingga dengan akhlak dan akidah yang lurus manusia akan menjadi makhluk yang paling mulia.

Skripsi ini di tulis dengan judul “ **Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Tambang Kampar**”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi bahasa, penyajian maupun isi pembahasannya. Meski demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis sendiri dan bagi para pembaca. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan secara moril maupun materil sehingga semua rintangan dapat dilalui. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Musjo dan Ibunda Suparti yang sangat penulis cintai dan



#### 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.

sayangi karena berkat do'a, dukungan, dan perjuangan merekalah penulis dapat menyelesaikan studi perkuliahan ini. Dan tak lupa penulis ucapkan terimakasih serta ribuan kata rindu kepada Ayahanda Alm. Saut Simbolon yang sangat penulis cintai dan menjadi salah satu motivasi penulis dalam menyelesaikan studi perkuliahan ini. Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj Helmiati, M. Ag selaku Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M. Pd selaku Wakil Rektor II, dan Prof. Dr. H. Edi Erwan, S. Pt., M. Sc., Ph. D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Kadar M. Yusuf, M. Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M. Ag selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., M. Pd selaku Wakil Dekan II dan Prof. Dr. Amirah Diniaty, M. Pd, Kons selaku wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Drs. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Sohiron, S. Pd.I., M. Pd.I selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan kepada 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.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
5. Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
  6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan kemudahan selama penulis berada di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  7. Drs. Khairullah, M. Pd selaku Kepala Sekolah SMAN 1 Tambang Kampar, Yulia Rusmita, S. Pd.I selaku Staff TU dan seluruh pegawai serta peserta didik SMAN 1 Tambang yang telah membantu penulis dan berpartisipasi dalam proses penelitian penulis.
  8. Untuk Keluarga Tercinta : Ayahanda Musjo, Ibunda Suparti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat serta mendo'akan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ayahanda alm Saut Simbolon yang hanya bisa menemani sampai Pendidikan Dasar namun ayah memberikan pendidikan yang menjanjikan sehingga penulis dapat merasakan pendidikan sampai jenjang Studi S1 ini.
  9. Untuk Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Yudha Prasetyo, S.H yang selalu ada dan menjadi support system penulis, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan menemani penulis dalam menyelesaikan studi S1 ini.



#### 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.

10 © Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Untuk sahabat penulis Eviati, Fira Wahyuni Putri, serta Teman-Teman Sofan (Kelas F) yang telah memberikan pengalaman terbaik dan selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

Atas bimbingan, dukungan serta do'a yang diberikan untuk penulis, penulis mengucapkan terima kasih banyak tidak banyak yang dapat penulis lakukan untuk membalasnya, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala yang dilakukan serta mendapatkan kemuliaan disisi-Nya. Aamiin ya robbal'alamiin.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh*

Pekanbaru, 24 Februari 2025  
 Penulis,

SANTI SIMBOLON  
 12110320607





**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.

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang teristimewa yang saya cintai dalam hidup saya. Untuk kedua orang tua yang saya cintai dan untuk Alm. Ayah yang sangat saya rindukan dan saya cintai. Berkat Do'a, dukungan dan perjuangan dari orang-orang yang saya cintai, saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.

Ribuan kata terimakasih yang tidak dapat saya jabarkan, karya ini saya persembahkan kepada kepada Ayah Musjo dan Bunda Suparti yang telah memberi kasih sayang, cinta, dukungan dan do'a dengan sepenuh hati. Kepada Alm. Ayah Saut Simbolon yang telah pergi terlebih dahulu tanpa sempat menemani dan menyaksikan karya sederhana ini, terimakasih atas segala kasih sayang dan cinta yang ayah berikan selama ini. Tak lupa dipersembahkan untuk diri sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

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.

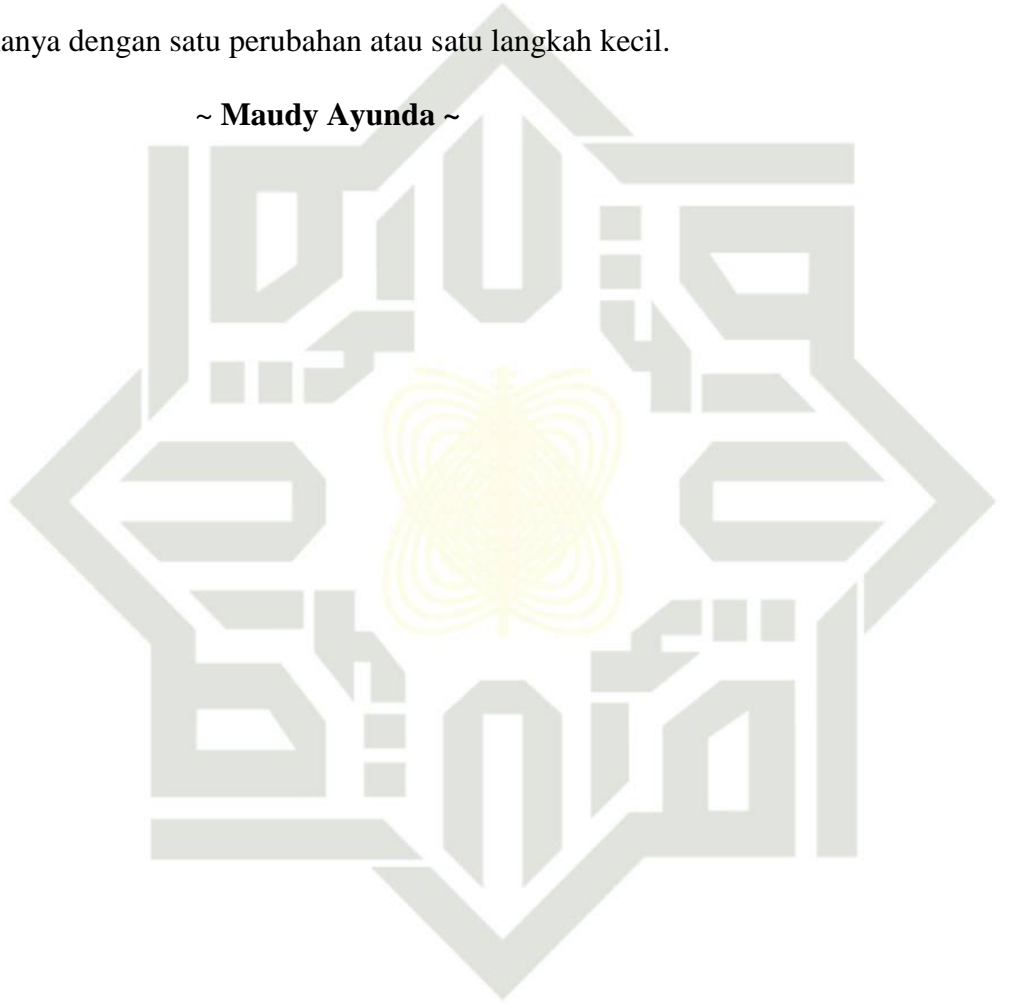
**MOTTO**

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya “

~ QS. Al – Baqarah : 286 ~

Dalam momen apapun itu, kita selalu bisa mengubah hidup kita secara besar hanya dengan satu perubahan atau satu langkah kecil.

~ Maudy Ayunda ~



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

## ABSTRAK

### **Santi Simbolon (2025) : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Tambang Kampar**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar. Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri dari kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah sebagai variabel X dan kepuasan peserta didik sebagai variabel Y. Metodologi pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah peserta didik kelas XI di SMAN 1 Tambang Kampar yang berjumlah 190 peserta didik, dengan jumlah sampel yaitu 129 orang yang diambil menggunakan Teknik Simple Random Sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket. Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan kuantitatif persentase dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan layanan peserta didik dapat diketahui dari nilai R Square 0.241 yang berarti variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 24.1%. sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 24.1\% = 75,9\%)$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Jadi, semakin baik kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah maka semakin meningkat pula kepuasan layanan peserta didik di sekolah tersebut.

**Kata Kunci : Kompetensi Sosial, Tenaga Administrasi Sekolah, Kepuasan Peserta Didik.**





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.

## ABSTRACT

### **Santi Simbolon (2025): The Influence of School Administration Staff Social Competence toward Student Satisfaction at State Senior High School 1 Tambang Kampar**

This research aimed at finding out the influence of school administration staff social competence toward student satisfaction at State Senior High School 1 Tambang Kampar. It was correlational research consisting of school administration staff social competence as X variable and student satisfaction as Y variable. The methodology of this research was quantitative. The eleventh-grade students at State Senior High School 1 Tambang Kampar were the population of this research, and they were 190 students. The samples were 129 students selected with simple random sampling technique. The technique of collecting data was questionnaire. The data in this research were analyzed with quantitative percentage and simple regression analysis. Based on the research conducted, the research findings indicated that the influence of school administration staff social competence toward student service satisfaction could be identified from the score of R Square 0.241, and it meant that X variable influenced Y variable 24.1%, and the rest ( $100\% - 24.1\% = 75,9\%$ ) was influenced by other variables not examined in this research. So, the better school administration staff social competence was, the higher student service satisfaction at the school would be.

**Keywords: Social Competence, School Administration Staff, Student Satisfaction**

## ملخص

سانتي سيمبولون، (٢٠٢٥): تأثير الكفاءة الاجتماعية للموظفين الإداريين في المدرسة على رضا الخدمات التعليمية لدى التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية ١ تامبانج بكامبار

أهداف هذا البحث هي ما يلي: معرفة مدى تأثير الكفاءة الاجتماعية للموظفين الإداريين على رضا التلاميذ عن الخدمات التعليمية فيها. ينتمي هذا البحث إلى الدراسات الارتباطية، حيث تعد الكفاءة الاجتماعية للموظفين الإداريين المتغير المستقل ( $X$ )، بينما رضا التلاميذ عن الخدمات التعليمية هو المتغير التابع ( $Y$ ). ومنهجية البحث هي أسلوب كمي. ومجتمع تلاميذ الصف الحادي عشر بالمدرسة الثانوية الحكومية ١ تامبانج بكامبار، وعددهم ١٩٠ تلميذاً، وعدد عينة البحث 129 تلميذاً تم اختيارهم باستخدام تقنية العينة العشوائية البسيطة. تم جمع البيانات باستخدام استبيان، وتم تحليلها باستخدام النسب المئوية والتحليل الإحصائي للانحدار البسيط. أظهرت نتائج البحث أن نسبة وهو ضمن النطاق 21%-40%، مما يعني أن رضا التلاميذ عن الخدمات التعليمية يُصنّف أيضاً ضمن فئة جيد. أظهرت قيمة معامل التحديد في التحليل الإحصائي 0.241، مما يعني أن المتغير  $X$  (الكفاءة الاجتماعية للموظفين الإداريين) يؤثر على المتغير  $Y$  (رضا التلاميذ عن الخدمات التعليمية) بنسبة 24.1%، بينما النسبة المتبقية 75.9% تتأثر بعوامل أخرى لم يتم بحثها في هذا البحث. وبالتالي، كلما تحسنت الكفاءة الاجتماعية للموظفين الإداريين في المدرسة، زاد رضا التلاميذ عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

الكلمات الأساسية: الكفاءة الاجتماعية، الموظفون الإداريون في المدرسة، رضا التلاميذ

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Memilih judul.....	5
C. Penegasan Istilah.....	5
D. Permasalahan.....	8
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Konsep Teori.....	11
B. Penelitian Relevan.....	26
C. Konsep Operasional .....	29
D. Asumsi Dan Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32





**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	
C. Sumber Data.....	33
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	34
E. Populasi dan Sampel .....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Deskripsi Umum Lembaga Pendidikan SMAN 1 Tambang.....	45
B. Penyajian Data .....	50
C. Hasil Dan Pembahasan.....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

- 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.

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

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Konsep Operasional .....	29
Tabel III.1 Jumlah Siswa.....	34
Tabel III.2 Skala Likert.....	37
Tabel III.3 Interpretasi Uji Reliabilitas.....	39
Tabel III.4 Rekapitulasi dan Kategori Data .....	40
Tabel IV.1 Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan .....	47
Tabel IV.2 Data Peserta Didik .....	48
Tabel IV.3 Deskripsi Data Pertanyaan X.....	49
Tabel IV.4 Deskripsi Data Pertanyaan Y.....	51
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	53
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	54
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	55
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	56
Tabel IV.9 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel IV.10 Hasil Uji Linearitas.....	58
Tabel IV.11 Hasil Uji Korelasi Product Moment .....	58
Tabel IV.12 Hasil Uji regresi Linear Sederhana.....	60
Tabel IV.13 Hasil Uji T .....	61
Tabel IV.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian .....	
Lampiran 2 Tabulasi Variabel X .....	
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Y .....	
Lampiran 4 ACC Sinopsis .....	
Lampiran 5 Lembar Disposisi .....	
Lampiran 6 SK Pembimbing Skripsi .....	
Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Pra Riset .....	
Lampiran 8 Surat Balasan Pra Riset SMAN 1 Tambang .....	
Lampiran 9 ACC Proposal .....	
Lampiran 10 Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal .....	
Lampiran 11 ACC Angket .....	
Lampiran 12 Surat Izin Melakukan Riset .....	
Lampiran 13 Surat Rekomendasi .....	
Lampiran 14 Surat Izin Riset Dinas Pendidikan .....	
Lampiran 15 Struktur SMAN 1 Tambang .....	
Lampiran 16 Dokumentasi .....	
Lampiran 17 ACC Skripsi .....	
Lampiran 18 Blangko Bimbingan Skripsi .....	

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.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam sistem pendidikan yang ideal, sekolah diharapkan dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada peserta didik, sehingga mereka dapat merasa puas. Kepuasan peserta didik merupakan hasil evaluasi mereka terhadap layanan sekolah yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah, dan mereka akan merasa puas jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan sekolah adalah kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah. Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah merupakan kemampuan mereka untuk berkomunikasi efektif dan memberikan pelayanan yang baik. Tenaga administrasi sekolah yang memiliki kompetensi sosial yang baik dapat meningkatkan kepuasan peserta didik, sedangkan yang tidak memiliki kompetensi sosial yang baik dapat menurunkan kepuasan peserta didik.

Dalam Permendiknas nomor 24 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah, terdapat beberapa kompetensi yang harus dikuasai oleh tenaga administrasi sekolah, yaitu : kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik dan kompetensi manajerial.

#### 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.

Keempat kompetensi ini merupakan kompetensi standar atau kompetensi minimal yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah.<sup>1</sup>

Tenaga administrasi sekolah yang memiliki kompetensi yang memadai, mampu memberikan kepuasan layanan administrasi pendidikan kepada peserta didik dikarenakan pelayanan administrasi yang diberikan sudah optimal.<sup>2</sup> Menurut Priharto dalam Alfandi Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima dengan apa yang mereka harapkan. Sedangkan menurut Aritonang, kepuasan merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap ekspektasi pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk. Dalam hal ini kepuasan diukur berdasarkan evaluasi subjektif konsumen setelah menggunakan jasa atau produk.<sup>3</sup>

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dua penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Ariansyah Sahputra dan Haris Abizar, serta Hermawati, menemukan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas layanan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya meningkatkan kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang

<sup>1</sup> Sururi et al., "Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Self-Directed Learning," *Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat Pendidikan* 4, no. 1 (2023), h.240, <https://doi.org/10.33369/jurnalinovasi.v4i1.29971>.

<sup>2</sup> Ayu Dila Ratnasari, Burhanuddin Burhanuddin, and Teguh Triwiyanto, "Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 1 (2018), h.47 <https://doi.org/10.17977/um027v1i42018p472>.

<sup>3</sup> Alfiandi Astrio and Agus Maolana Hidayat, "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go- Food," *E-Proceeding of Management* 10, no. 5 (2023): h.4078.

#### 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.

baik dan memuaskan pelanggan. Semakin meningkatnya kemampuan karyawan, maka akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang dirasakan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan pelanggan.

Sama halnya dengan lembaga pendidikan, Lembaga pendidikan membutuhkan penyelenggaraan administrasi sekolah yang profesional untuk mendukung tercapainya tujuan yang telah direncanakan. Sekolah membutuhkan tenaga administrasi yang profesional untuk menjalankan kegiatan administrasi dengan efektif dan efisien. Tenaga administrasi sekolah berperan aktif dalam memberikan layanan administrasi dan merupakan sumber daya yang penting dalam meningkatkan kualitas sekolah. Oleh karena itu, tenaga administrasi harus dikelola dengan baik.<sup>4</sup>

Dengan adanya tenaga administrasi sekolah di SMAN 1 Tambang yang memiliki kompetensi sosial maka akan memberikan pelayanan administrasi yang baik. Namun pada kenyataannya pelayanan administrasi di SMAN 1 Tambang yang belum terlaksana dengan maksimal, hal ini disebabkan oleh kurangnya keterampilan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanannya. Seperti halnya yang terjadi di

<sup>4</sup> Abdul Pandi, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs Hidayatul Muhisnin," *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022), h.164, <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.493>.



**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.

sekolah, yaitu kurang ramahnya tenaga administrasi sekolah saat memberikan layanan, tidak menyampaikan informasi dengan jelas sehingga menimbulkan terjadinya kesalahpahaman dan kurangnya tanggung jawab tenaga administrasi terhadap pekerjaannya. Terjadinya kejadian tersebut salah satunya disebabkan karena belum optimalnya dalam menguasai kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.

Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara penulis terhadap beberapa pelanggan di SMAN 1 Tambang Kampar, terdapat gejala-gejala yang penulis temukan di lapangan, yaitu :

1. Kurang ramahnya tenaga administrasi saat memberikan pelayanan terhadap peserta didik.
2. Tenaga administrasi tidak menyampaikan informasi dengan jelas sehingga menimbulkan kesalahpahaman.
3. Adanya tenaga administrasi yang berpergian pada saat jam kerja.
4. Lambatnya tenaga administrasi sekolah dalam menangani keperluan peserta didik.

Berdasarkan dari hasil temuan gejala yang sudah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMAN 1 Tambang Kampar”. Maka dari itu dalam penelitian ini akan mengkaji seberapa besar pengaruh antara kompetensi sosial tenaga administrasi dengan kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan 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.

**B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul ini berdasarkan dengan latar belakang di atas, adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang penulis dapatkan saat pengamatan di lapangan dan judul yang penulis kaji sesuai dengan bidang keilmuan penulis yaitu Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
2. Judul yang penulis pilih sesuai dengan gejala dan masalah yang didapatkan penulis saat pengamatan.
3. Penulis merasa mampu untuk mengkaji masalah yang terdapat didalam judul peneliti.
4. Lokasi penelitian ini terjangkau bagi penulis baik itu dari segi waktu, biaya dan kemampuan saat melaksanakan penelitian.

**C. Penegasan Istilah**

**1. Kompetensi Sosial**

Kompetensi sosial merupakan kemampuan untuk membangun dan memelihara hubungan kerja sama serta berinteraksi dengan orang lain untuk melakukan tugas-tugas sosial guna mencapai tujuan organisasi.<sup>5</sup>

Kompetensi ini merupakan kemampuan tenaga administrasi sekolah untuk berkomunikasi dengan orang lain dan entitas sosial. Dalam permendiknas nomor 24 tahun 2008, kompetensi sosial tenaga administrasi sosial mempunyai beberapa sub kompeten yaitu, bekerjasama dalam tim, memberikan pelayanan prima, memiliki

<sup>5</sup> Sri Rahayu, Sitti Mania, And Ermi Sola, "Pengaruh Kompetensi Sosial Dan Kompetensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi," *Nazzama Journal Of Management Education* 2, No. September (2022), h.102.

#### 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.

kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.

## 2. Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah.<sup>6</sup> Dukungan layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam hal seperti teknis administrasi, surat menyurat dan pengarsipan. Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat secara langsung pada proses pembelajaran namun mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung administrasi sekolah.<sup>7</sup>

Pelayanan administrasi diberikan kepada pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan internal merupakan warga sekolah seperti kepala sekolah, tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik. Sedangkan pelanggan eksternal merupakan seluruh pihak yang berada diluar sekolah dan mempunyai kepentingan dengan sekolah seperti orang tua peserta didik, pemerintah, alumni sekolah, komite sekolah dan tokoh masyarakat. Dalam permendiknas nomor 24 tahun 2008, seorang tenaga administrasi memiliki beberapa kompetensi yang

<sup>6</sup> Bayu Pramudya, Ibrahim Bafadal, and Teguh Triwiyanto, "Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah Pada Jenjang Sma 'Dan Smk,'" *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan 1* (2018), h. 395, <https://doi.org/10.17977/um027v1i42018p388>.

<sup>7</sup> Sрни Rianti, Andi Mappincara, and Andi Wahed, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi Di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar," *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pembelajaran 1*, no. 3 (2022), h.173, <http://doi.org/10.26858/edustudent.v1i3.31520>.



#### 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.

hatus dikuasi yaitu, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial.

### 3. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Ekowati, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja(hasil) dari suatu produk/jasa dengan kinerja(hasil) yang diharapkan.<sup>8</sup> Selanjutnya, menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah penilaian sadar atau evaluasi kognitif mengenai apakah kinerja suatu produk relatif baik atau buruk, serta apakah produk tersebut sesuai atau tidak dengan tujuan atau penggunaannya.<sup>9</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah sebuah bentuk perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah mendapatkan kinerja/hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya atau tidak.

Setiap orang adalah pelanggan, dan bisa pelanggan berupa individu, unit atau pihak mana pun yang berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyediaan sebuah produk.<sup>10</sup> Pelanggan pada pelayanan administrasi pendidikan di sekolah adalah peserta didik, tenaga pendidik, tenaga kependidikan,

<sup>8</sup> Candra Wijaya, Aziza S, and Wirda Hasanah, "Pelanggan Dan Kepuasan," *Jurnal Dharmawangsa*, (2018), h.18.

<sup>9</sup> Siti Ria Aisyah and Meylani Tuti, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe ' S Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar," *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis* 25, no. 2 (2022),h.178.

<sup>10</sup> Candra Wijaya, Aziza S, and Wirda Hasanah, *op.cit,hlm.17*

#### 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.

orang tua murid, masyarakat dan pemerintah. Maka kepuasan peserta didik merupakan sebuah tingkat perasaan yang dirasakan oleh peserta didik setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah dengan membandingkan pelayanan yang diharapkan dengan yang ia rasakan.

#### D. Permasalahan

Adapun permasalahan yang dirumuskan penulis berdasarkan latar belakang di atas sebagai berikut:

##### 1. Identifikasi Masalah

- a. Tenaga administrasi kurang menunjukkan sikap ramah saat memberikan pelayanan, sehingga membuat peserta didik merasa kurang nyaman.
- b. Tenaga administrasi tidak melakukan komunikasi secara efektif saat memberikan pelayanan sehingga peserta didik merasa kurang puas.
- c. Tenaga administrasi kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan karena sering bepergian saat jam kerja sehingga mengganggu waktu pelayanan terhadap peserta didik.
- d. Tenaga administrasi sekolah yang kurang responsive dan lambat dalam menangani keperluan peserta didik.

##### 2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah yang diteliti yaitu pada pengaruh kompetensi Sosial

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.

Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Tambang Kampar.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah, yaitu: Seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar?

## E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Untuk Tenaga Administrasi Sekolah

Bagi tenaga administrasi sekolah penelitian ini bermanfaat sebagai bahan acuan motivasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada pelanggan untuk menjadi lebih baik lagi.

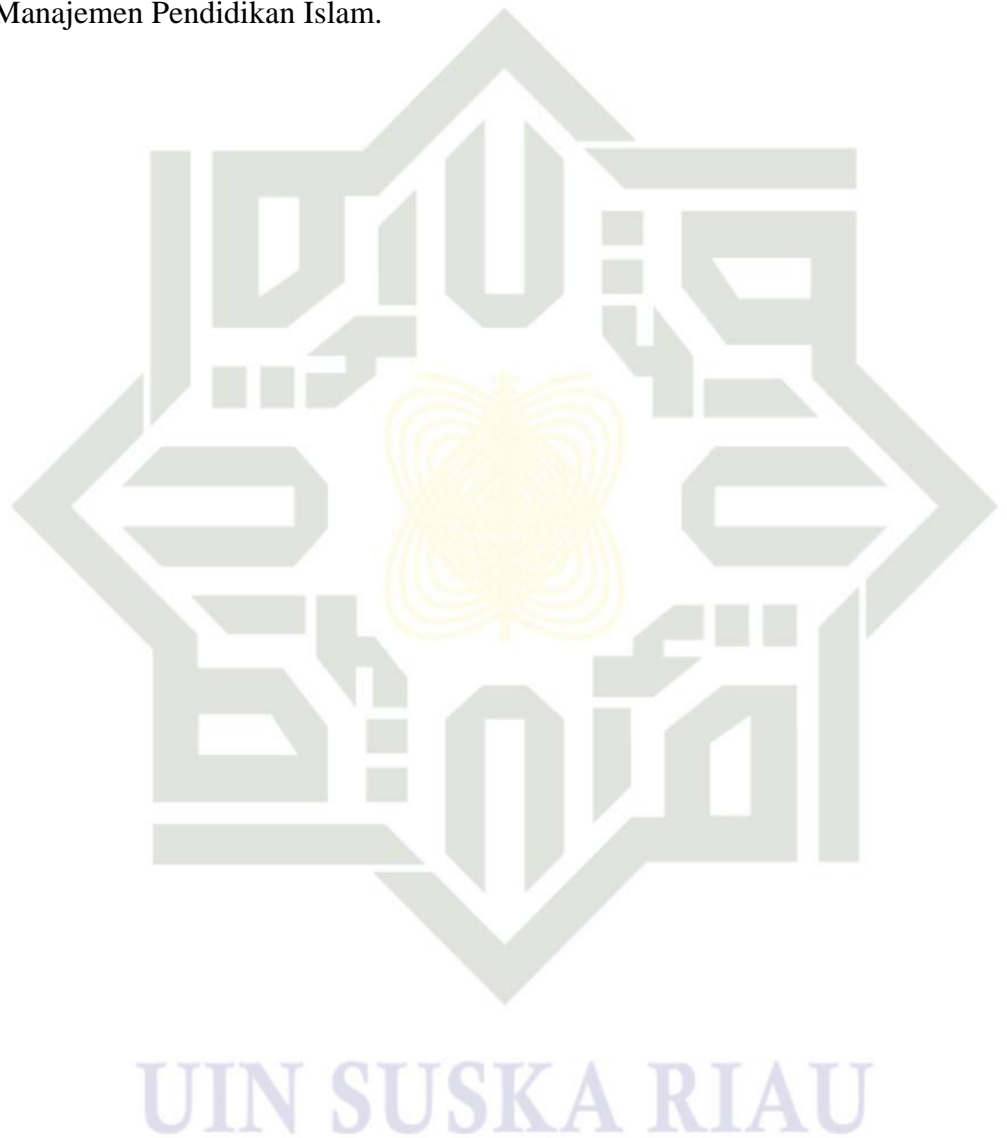
#### b. Untuk Sekolah

Bagi sekolah penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu sumber informasi untuk mengetahui bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan.



c. Untuk Penulis

Bagi penulis penelitian ini bermanfaat guna menambah wawasan serta menjadi pelengkap salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan S1 (Strata Satu) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.



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.

## **BAB II** **KAJIAN TEORI**

### **A. Konsep Teori**

#### **1. Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah**

##### **a. Pengertian Kompetensi Sosial**

Kompetensi sosial terdiri atas 2 kata yaitu, kompetensi dan sosial. Kompetensi berasal dari bahasa Inggris yaitu *competency* yang berarti kemampuan atau kecakapan, maka dari itu kompetensi merupakan kemampuan atau kecapakan seseorang dalam suatu bidang tertentu yang mempunyai wewenang. Sedangkan sosial berasal dari kata *socio* yang berarti menjadi teman, secara terminologis sosial mengacu pada hal-hal yang terkait hubungan antar individu seperti dalam sebuah masyarakat. Kompetensi mencakup semua aspek yang dimiliki seseorang termasuk pengetahuan, keterampilan, dan faktor internal lainnya, yang memungkinkan mereka untuk melakukan suatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.<sup>11</sup>

Menurut Griffin dan Epstein dalam Widmag, kompetensi sosial didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya serta kemampuan untuk berpartisipasi secara tepat dalam kehidupan sosial. Sedangkan menurut Gullota mendefinisikan bahwa kompetensi sosial merupakan kemampuan, kecakapan, atau

---

<sup>11</sup> Mahmudah Enny W, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya: UBHARA Manajemen Press, 2019), h.30

### 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.

keterampilan individu dalam berhubungan dan berinteraksi secara efektif dengan orang lain.<sup>12</sup> Hal ini memungkinkan terjalinnya hubungan yang positif dengan lingkungan, sesuai dengan budaya, nilai, dan norma yang berlaku. Individu yang berkompeten secara sosial mampu memahami perubahan situasi dan berperilaku sesuai dengan situasi tersebut.

Menurut Smart dan Samson dalam achmad mengatakan kompetensi sosial adalah perilaku yang dapat diterima secara sosial, mulai dari cara berinteraksi yang dipelajari untuk memungkinkan seseorang berkomunikasi efektif dengan orang lain dan menghasilkan respon sosial yang sesuai dengan individu tersebut.<sup>13</sup> Menurut adam dalam lia mengatakan bahwa kompetensi sosial merupakan kemampuan yang sangat berhubungan dengan lingkungan sosial dan kualitas interaksi antar pribadi.<sup>14</sup>

Menurut Adnan dalam Ahmad mengatahkan bahwa kompetensi sosial melibatkan kemampuan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan berbagai pihak dalam lingkungan

<sup>12</sup> W Widodo, Rahayu Permana, and T Tundjung, "Optimalisasi Kompetensi Sosial Guru Berbasis Kecerdasan Sosial," *Jurnal Budimas* 06, no. 01 (2024): 3.

<sup>13</sup> Achmad Rizal et al., "Kompetensi Sosial (Societal Comptance)," *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen* 1, no. 3 (2023): 10–23, <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v1i3.762>.

<sup>14</sup> Lutfiyah, Lia Lu'lu'ul, and Eni Winaryati, "Pengaruh Kompetensi Sosial Guru," *Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, n.d., h.208.



#### 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.

pendidikan seperti peserta didik, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, orang tua, wali murid dan masyarakat.<sup>15</sup>

Menurut Egnand dalam fernanda menyatakan kompetensi sosial secara luas merujuk pada segala kemampuan yang terkait dengan interaksi sosial, sedangkan pengertian kompetensi sosial secara sempit diartikan sebagai keterampilan personal dalam berkomunikasi dengan orang lain. Sedangkan menurut cavel dalam fernanda menyatakan kompetensi sosial adalah kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya, serta meliputi penampilan sosial, tampilan dan keterampilan dalam interaksi sosial.<sup>16</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi sosial merujuk pada kemampuan individu dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain dalam berbagai konteks, baik dalam lingkungan pendidikan maupun sosial. Kompetensi sosial mencakup aspek perilaku yang dapat diterima secara sosial, keterampilan personal dalam berkomunikasi, kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial serta meliputi penampilan dan keterampilan dalam interaksi sosial. Dengan demikian, kompetensi sosial

<sup>15</sup> Ahmad Bahrawi and Nining Idyaningsih, "Kompetensi Sosial Pendidik Dan Pengasuh Dalam Membangun Keunggulan Taruna Di Politeknik Penerbangan Makassar Social Competence of Educators and Tutors in Building Cadet Excellence at Politeknik Penerbangan Makassar," *Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi* 3 (2020), h. 159.

<sup>16</sup> Fernanda Widyasari, Siti Wahyuningsih, and Vera Sholeha, "Perbedaan Kompetensi Sosial Anak Usia 5-6 Tahun Pada Keluarga Utuh Dan Tidak Utuh," *Jurnal Kumara Cendekia* 10, no. 1 (2022): 40–48.

**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.

merupakan hal yang sangat penting dalam membangun hubungan yang baik dan efektif dengan orang lain serta dalam beradaptasi dengan lingkungan sosial yang beragam.

**b. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah**

Administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *administrate* yang berarti membantu atau melayani. Administrasi merujuk pada upaya bersama dalam menggunakan sumber daya baik manusia maupun materi secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Maka dalam pengelolaan administrasi memerlukan tenaga kependidikan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga kegiatan administrasi berjalan dengan baik biasanya tenaga kependidikan ini sering disebut dengan tenaga administrasi sekolah.

Menurut Nawawi dalam seftiany mendeskripsikan tenaga administrasi atau tenaga non edukati/non guru merupakan personel yang tidak terlibat secara langsung pada pelaksanaan proses pembelajaran seperti, pegawai tata usaha, pegawai laboratorium, pegawai pustakawan dan lain sebagainya.<sup>17</sup> Tenaga administrasi sekolah mempunyai tanggung jawab dalam menjamin kelancaran kegiatan pendidikan serta berperan dalam memberikan pelayanan dalam proses administrasi di sekolah.

<sup>17</sup> Seftiany Permata Hidayat and Desi Nurhikmahyanti, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto" 4, no. 4 (2014), h.153.

**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.

Menurut Priadi dalam Bayu Pramudya menyatakan tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertanggung jawab dalam menyediakan dukungan layanan administrasi untuk mendukung pelaksanaan proses pendidikan sedangkan Hidayat & Nurhikmahyanti menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang bertanggungjawab menyediakan dukungan layanan administrasi kepada semua anggota sekolah dalam hal administrasi, pengarsipan dan persuratan.<sup>18</sup>

Tenaga administrasi sekolah biasanya juga disebut sebagai tata usaha (TU). Tata usaha terdiri atas 2 kata yaitu tata dan usaha yang masing-masing mempunyai pengertian yang berbeda, tata merupakan sebuah peraturan yang harus di taati sedangkan usaha merupakan sebuah usaha yang menggunakan tenaga, pikiran untuk mencapai sebuah tujuan. Maka dapat diartikan tata usaha merupakan sebuah aturan yang terdapat pada saat pelaksanaan kerja. Dalam KBBI dijelaskan bahwa istilah tata usaha merupakan suatu penyelenggaraan tulis menulis di perusahaan, negara dan sebagainya.<sup>19</sup>

Tenaga administrasi sekolah mempunyai standar kualifikasi yang harus dipenuhi serta kompetensi yang harus dikuasai untuk

<sup>18</sup> Pramudya, Bafadal, and Triwiyanto, "Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah Pada Jenjang Sma Dan Smk."

<sup>19</sup> Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *Didaktika* 19, no. 2 (2013), h. 63.



**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.

mengimbangi kualifikasi yang sudah dimiliki. Kompetensi tenaga administrasi sekolah merupakan sebuah kemampuan yang didapatkan tenaga administrasi sekolah pada saat melakukan pendidikan disebuah instansi pendidikan. Kompetensi tenaga administrasi sekolah ini merupakan kemampuan dalam melaksanakan tugas, peran dan kemampuan mengintegrasikan pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang ia lakukan.

Oleh karena itu, keterampilan tenaga administrasi sekolah menjadi faktor pendukung dalam mencapai tujuan sekolah. Tenaga administrasi sekolah bertugas sebagai pendukung terlaksananya proses pendidikan disebuah sekolah melalui kegiatan administrasi. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah disebutkan bahwa, tenaga administrasi sekolah dikelompokkan menjadi 3 jenis yaitu kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus. Tentunya setiap jenis tenaga administrasi sekolah mempunyai kualifikasi dan kompetensi yang harus di penuhi dan dikuasai untuk menciptakan pelayanan kegiatan administrasi yang baik.

**c. Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah**

Kompetensi Sosial Tenaga administrasi sekolah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun

#### 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.

2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah, terdapat beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah, yaitu: kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Kompetensi yang diatur didalam peraturan menteri pendidikan nasional nomor 24 tahun 2008 merupakan kompetensi standar atau kompetensi minimal yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah.<sup>20</sup>

Standar kompetensi tenaga administrasi sekolah merupakan ukuran minimum kemampuan yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah sehingga seorang tenaga administrasi sekolah harus meningkatkan kemampuannya agar dapat memenuhi atau melebihi standar kompetensi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, tenaga administrasi sekolah harus memiliki atau memenuhi standar kompetensi yang telah ditetapkan guna menunjang peran dan fungsinya di sekolah.

Di dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 terdapat beberapa kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi sekolah salah satunya kompetensi sosial yaitu:

- 1) Bekerja sama dalam tim
  - a) Berpartisipasi dalam kelompok

---

<sup>20</sup> Sururi et al, *Op. Cit.*, 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.

- b) Menghargai kelompok orang lain
  - c) Membangun semangat dan kelangsungan hidup tim
- 2) Memberikan pelayanan prima
  - a) Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan
  - b) Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar
  - c) Berempati kepada pelanggan
  - d) Berpenampilan prima
  - e) Menepati janji
  - f) Bersikap ramah dan sopan
  - g) Mudah dihubungi
  - h) Komunikatif
- 3) Memiliki kesadaran berorganisasi
  - a) Memahami struktur organisasi sekolah/madrasah
  - b) Mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif
  - c) Menghargai dan menerima perbedaan antar anggota
  - d) Memiliki tanggungjawab mencapai tujuan organisasi
  - e) Mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah/madrasah
- 4) Berkomunikasi efektif
  - a) Menjadi pendengar yang baik
  - b) Memahami pesan orang lain
  - c) Menyampaikan pesan yang jelas



#### 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.

d) Memahami bahasa verbal dan nonverbal

5) Membangun hubungan kerja

- a) Melakukan hubungan kerja yang harmonis
- b) Memposisikan diri sesuai dengan peranannya
- c) Memelihara hubungan internal dan eksternal

## 2. Kepuasan Peserta Didik

### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Maka kepuasan dapat diartikan membuat peserta didik merasa cukup dengan upaya yang kita beri untuk memenuhi sesuatu yang peserta didik butuhkan.

Menurut Oliver dalam ahmad menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dialami dengan harapan peserta didik.<sup>21</sup> Dimana jika kinerja atau hasil sesuai dengan harapan maka tingkat kepuasan peserta didik akan cenderung tinggi sementara jika hasil atau kinerja tidak sesuai dengan harapan maka peserta didik akan merasa kecewa.

Menurut Kotler et al., dalam eka putri menyatakan kepuasan merupakan respons emosional yang muncul setelah peserta didik membandingkan hasil atau kinerja suatu produk dengan harapan

<sup>21</sup> Muhammad Ikhsan Harahap and Ahmad Zikri, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 1, no. 1 (2022), h.134.

#### 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 peserta didik miliki.<sup>22</sup> Sedangkan menurut Tjiptono dalam Erfa mengatakan kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>23</sup>

Menurut Bahrudin, kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi yang muncul dari keputusan pembelian dan pengalaman dalam menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa. Menurut park dalam cornelia, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan pelanggan sebagai respons terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan pengalaman peserta didik.<sup>24</sup>

Berdasarkan pertanyaan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan repons emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja atau hasil produk dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja atau hasil sesuai dengan harapan, peserta didik akan merasa puas sementara jika kinerja atau hasil tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa kecewa. Dalam hal ini, pemenuhan atau melebihi harapan peserta didik menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan peserta

<sup>22</sup> Eka Putri Maulidiah, and Bambang Budiantono, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023), h. 73, <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.

<sup>23</sup> Efa Okta Lussianda, "Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru," *Forum Ekonomi* 21, no. 2 (2019), h. 128, <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI%0D>.

<sup>24</sup> Cornelia Dumarya Manik and Wahyu Wisnu Ramagelar, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Journal Of Communication Education* 15, no. 1 (2021): h.232, <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>.

#### 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.

didik yang tinggi, yang pada hakikatnya dapat meningkatkan loyalitas peserta didik terhadap produk atau sekolah.

Menurut Garbarino dan Johnson dalam Irna menyatakan terdapat beberapa indikator kepuasan peserta didik, yaitu sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) Rasa senang, pelanggan yang merasa puas akan menunjukkan rasa senang atas pelayanan yang diberikan, seperti senang dengan pelayanan administrasi.
- 2) Berbagi informasi positif, menyampaikan informasi positif dan merekomendasikan kepada pihak lain
- 3) Tidak ada complain, tidak mempunyai keluhan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari menyatakan adapun indikator kepuasan peserta didik, yaitu:<sup>26</sup>

- 1) Pemenuhan kepuasan pelanggan, yaitu : kepuasan peserta didik tidak diukur secara langsung, melainkan disimpulkan dari sejauh mana harapan peserta didik sesuai atau tidak sesuai dengan kinerja yang dirasakan.

<sup>25</sup> Irna Siskatrin, "Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 11, no. 2 (2017), h. 5.

<sup>26</sup> Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 9.



**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) Minat berkunjung kembali yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah peserta didik akan kembali berkunjung atau menggunakan layanan di perusahaan lagi.
- 3) Kesiediaan untuk merekomendasikan yaitu : kepuasan peserta didik dapat diukur dengan melihat apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

**b. Faktor pendorong kepuasan**

Menurut Sugiarto dalam Kusumasitta menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin kuat, sehingga peserta didik tidak beralih ke sekolah lain. Ikatan emosional ini adalah manifestasi dari loyalitas yang ditunjukkan oleh konsumen kepada sekolah sebagai bukti kepuasan atas kinerja produk yang diterima. Produsen jasa juga harus mempunyai pemahaman tentang beberapa unsur, yaitu:<sup>27</sup>

**1) Kecepatan**

Lembaga harus menerapkan standar waktu pelayanan sebagai upaya untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien.

**2) Ketepatan**

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

<sup>27</sup> Kusumasitta, Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Volume 7 No. 1 (2014), h. 160.

#### 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.

#### 3) Keamanan

Pihak sekolah atau tenaga kependidikan dapat menciptakan lingkungan yang memberikan rasa aman bagi peserta didik saat menerima layanan.

#### 4) Keramah-tamahan

Para staf pendidikan diharapkan untuk mengimplementasikan dan memiliki 5S yaitu Sopan, ramah, berseri, sapa dan salam). Hal ini juga memberikan pembelajaran kepada anggota sekolah untuk menerapkan aturan ini kepada orang lain untuk menjadi bagian pembelajaran moral yang baik.

#### 5) Kenyamanan

Untuk menciptakan rasa nyaman pada peserta didik, lembaga harus memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller terdapat 5 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, yaitu :<sup>28</sup>

- 1) Kualitas Produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila produk dan jasa yang mereka dapatkan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

<sup>28</sup> Indrasari *Op.Cit.* hlm 90.

#### 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.

- 3) Emosional, Konsumen yang menggunakan produk dengan merek ternama cenderung merasa lebih percaya diri dan bangga karena produk tersebut memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, Semakin tinggi harga maka semakin besar harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
- 5) Biaya, Ketersediaan jasa pelayanan yang efisien dan tidak memerlukan biaya tambahan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kepercayaan terhadap penyedia jasa.

#### c. Pengertian Peserta Didik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia siswa/murid/peserta didik berarti orang (anak yang sedang berguru/belajar, bersekolah). Dalam pendidikan islam, menurut Hadari Nawawi dalam Kamaliah menyatakan bahwa peserta didik merupakan individu yang sedang tumbuh dan berkembang baik secara fisik, psikologis, sosial dan religius dalam mengarungi kehidupan di dunia dan akhirat.<sup>29</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menyebutkan bahwa peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Kamaliah, "Hakikat Peserta Didik," *Educational Journal: General and Specific Research* 1, no. 1 (2021): 49–55, <https://adisampublisher.org/index.php/edu/article/view/24/22>.

<sup>30</sup> "Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional,"



**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.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peserta didik merupakan individu yang sedang dalam proses pembelajaran atau pengajaran terutama di lingkungan pendidikan formal, peserta didik mengalami proses pertumbuhan dan perkembangan secara fisik, psikologis, sosial dan religius serta berusaha mengembangkan potensi diri melalui berbagai jenis pendidikan yang tersedia.

**d. Pengukur Kepuasan**

Menurut Kotler dalam Tatang menyatakan terdapat empat metode yang dapat digunakan perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan, yaitu sebagai berikut:

**1) Sistem keluhan dan saran**

Sebuah sekolah yang berfokus pada peserta didik harus mempermudah dan memberi kesempatan kepada peserta didik untuk menyampaikan saran, kritik dan keluhan. Hal ini dapat dilakukan beberapa cara yaitu dengan menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan kotak saran.

**2) Survey kepuasan**

Sebuah sekolah melakukan survey untuk melihat komentar atau kritik dari peserta didik, hal ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, wawancara pribadi atau pelanggan diminta untuk mengisi 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.

## 3) Pembeli bayangan

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

## 4) Analisa pelanggan yang sudah beralih

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

**B. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan merupakan penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini serta sebagai bukti untuk memperkuat data yang didapatkan oleh peneliti sehingga berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan permasalahan yang sama, diantaranya yaitu:

1. Mohammad Ariansyah Sahputra & Haris Abizar, mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa pada tahun 2022 dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Manufaktur di Kota Serang. Persamaan dari penelitian yaitu sama-sama meneliti kompetensi

**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 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan dari penelitian yaitu Mohammad Ariansyah Sahputra dan haris abizar meneliti tentang pengaruh kompetensi karyawan sedangkan peneliti meneliti pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah. Dimana dari penelitian ini menghasilkan bahwa kompetensi karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur dimana Hasil pengujian koefisien determinasi  $R^2$  adalah 0.757 dimana kompetensi karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan hingga 75,7% dan 24,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini

2. Sri Rahayu, Sitti Mania dan Ermi Sola, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2022 dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Kompetensi Sosial dan Kompetensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh kompetensi sosial. Perbedaan dari penelitian ini yaitu sri rahayu dkk meneliti pengaruh dari kompetensi sosial dan kompetensi profesional terhadap pelayanan administrasi yang di berikan sedangkan peneliti meneliti pengaruh dari kompetensi sosial terhadap kepuasan pelanggan.

Dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa data membuktikan kompetensi sosial pegawai secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,6% dan kompetensi profesional pegawai



**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.

berpengaruh secara positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 21,4% sehingga kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi sebesar 22,7%. Dengan demikian, seorang pegawai harus terus berupaya untuk meningkatkan kompetensi sosial dan kompetensi profesionalnya.

3. Jusmaindah, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2019 dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif islam (studi kasus pada nasabah di PT. Taspen). Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengukur kepuasan pelanggan dan kompetensi karyawan. Adapun perbedaan dengan penelitian ini yaitu Febriani meneliti tentang pengaruh kompetensi karyawan sedangkan peneliti pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.

Dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa dari analisis korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,643 artinya jika nilai kompetensi kinerja karyawan meningkat 1% maka nilai variabel kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,643. Penelitian ini memperoleh bahwa kompetensi kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dengan besar  $R^2$  sebesar 0.662 berarti hubungan kompetensi kinerja karyawan dengan kepuasan nasabah sebesar 66.2% sedangkan sisanya 33,8% dipengaruhi oleh variable lain.

**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.

**C. Konsep Operasional**

**Tabel. II.1 Konsep Operasional**

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah	Bekerja sama dalam tim	Berpartisipasi dalam kelompok
			Menghargai pendapat orang lain
			Membangun semangat dan kelangsungan hidup tim
		Memberikan layanan prima	Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan
			Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar
			Berempati kepada pelanggan
			Berpenampilan prima
			Menepati janji
			Bersikap ramah dan sopan
			Mudah dihubungi
			Komunikatif
		Memiliki kesadaran berorganisasi	Memahami struktur organisasi sekolah
			Mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif
			Menghargai dan menerima perbedaan

**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.

			antar anggota
			Memiliki tanggung jawab mencapai tujuan organisasi
			Mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah/madrasah
		Berkomunikasi efektif	Menjadi pendengar yang baik
			Memahami pesan orang lain
			Menyampaikan pesan dengan jelas
			Memahami bahasa verbal dan non verbal
		Membangun hubungan kerja	Melakukan hubungan kerja yang harmonis
			Memposisikan diri sesuai dengan peranannya
			Memelihara hubungan internal dan eksternal
2.	Kepuasan Peserta Didik	Pemenuhan Harapan	Kecepatan Pelayanan
			Komunikasi yang efektif
			Keterampilan
		Minat Berkunjung Kembali	Kepercayaan terhadap organisasi
			Faktor emosional
			Pengalaman pengguna



**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.

		Kesediaan Untuk Merekomendasikan	Kepercayaan terhadap organisasi
			Pengalaman positif

**D. Asumsi Dan Hipotesis**

1. Asumsi
  - a. Semakin baik kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah maka semakin tinggi kepuasan peserta didik.
  - b. Semakin tidak baik kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah maka semakin rendah kepuasan peserta didik.
2. Hipotesis
  - a.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar.
  - b.  $H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar.

**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 III

## METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, dimana digunakan untuk meneliti populasi dan sampel yang telah ditentukan, teknik pengambilan sampel ini dilakukan secara acak sementara data dikumpulkan melalui instrumen penelitian lalu analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>31</sup>

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasional, berdasarkan judul yang penulis ajukan, yaitu Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan pengaruh Variabel X (kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah) terhadap Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik).

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Tambang Kampar. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa permasalahan yang diteliti terdapat di lokasi ini serta dari segi tempat, biaya dan pertimbangan waktu penulis sanggup untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut. Untuk waktu penelitian telah dilakukan pada bulan April tahun 2024 sampai dengan bulan Maret tahun 2025.

---

<sup>31</sup> Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan." (2014),h.14

### C. Sumber Data

Data merupakan kumpulan informasi yang meliputi gambar, keadaan, kata, suara, angka dan simbol yang memerlukan proses pengolahan dan bisa dimanfaatkan untuk memahami lingkungan, objek, peristiwa dan ide. Adapun 2 jenis sumber data, yaitu:

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah yang diterima langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian seperti Dokumentasi dan kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan metode checklist yang di isi oleh informan yaitu peserta didik kelas XI di SMAN 1 Tambang Kampar.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan, data sekunder berfungsi membantu memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini data diperoleh dari berbagai macam sumber yang telah ada seperti buku, jurnal dan penelitian terdahulu.

<sup>32</sup> Burhan Bungin,., *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi kedua*. Kencana, 2005.h.132

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. 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. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas XI 1 - XI 6 di SMAN 1 Tambang Kampar yang berjumlah 190 peserta didik sedangkan yang menjadi Objek penelitian pada penelitian ini adalah pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di SMAN 1 Tambang Kampar.

## E. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>33</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI yang berjumlah 190 peserta didik kelas XI 1-XI 6 di SMAN 1 Tambang Kampar.

**Tabel III.1 Jumlah Peserta Didik**

Kelas	Jumlah
Kelas XI.1	27 Peserta Didik
Kelas XI.2	32 Peserta Didik
Kelas XI..3	32 Peserta Didik
Kelas XI.4	33 Peserta Didik
Kelas XI.5	34 Peserta Didik
Kelas XI.6	32 Peserta Didik
Total	190 Peserta Didik

<sup>33</sup> Adam Malik, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h.48.

#### 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. Sampel

Menurut Sugiyono dalam jajah menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi.<sup>34</sup> Pada penelitian ini menggunakan pengambilan sampel sederhana (*simple random sampling*), pengambilan sampel kelas XI di SMAN 1 Tambang menggunakan teknik Simple Random Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa mempertimbangkan faktor-faktor tertentu, sehingga setiap siswa kelas XI memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Ada berbagai metode untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, karena jumlah populasi sampel diketahui maka penulis menggunakan rumus slovin dengan toleransi kesalahan 5 %.

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) pada pengambilan sampel ini ditolelir yaitu sebesar 5 % atau 0,05.

Berdasarkan rumus tersebut maka:

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

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), h.81.

#### 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.

$$n = \frac{190}{1 + 190(0,0025)}$$

$$n = \frac{190}{1 + 0,475}$$

$$n = \frac{190}{1,475}$$

$$n = 128,8$$

Berdasarkan hasil di atas sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebesar 128,8 responden, maka penulis membulatkan menjadi 129 responden.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan penyampaian pertanyaan yang beragam yang berkaitan dengan topik peneliti. Menurut sugiyono dalam Anggy menyatakan bahwa kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>35</sup> Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner disebabkan teknik ini sangat efektif karena peserta didik hanya memilih jawaban yang telah disediakan. Instrumen merupakan alat untuk

<sup>35</sup> Anggy Giri Prawiyogi et al., "Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu* 5, no. 1 (2021), h. 449.



#### 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.

mengukur kepuasan siswa terhadap kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.

Angket disebar bersifat tertutup dikarenakan peserta didik hanya menjawab pertanyaan atau pernyataan dengan memilih atau memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dipilih, yaitu dengan memberikan tanda *checklist* atau tanda silang. Untuk mengukur data menggunakan teknik pengukuran skala likert, menurut sugiyono dalam Engkus menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.<sup>36</sup> Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini memiliki rentang 1-5 dengan interpersi sangat puas hingga tidak puas.

**Tabel III.2 Skala Likert**

Skala	Interpretasi
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Kurang Puas
1	Tidak Puas

2. Dokumentasi, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis dokumen atau arsip yang relevan dengan objek penelitian, seperti laporan,

<sup>36</sup> Engkus Engkus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," *Jurnal Governansi* 5, no. 2 (2019), h.105.

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.

catatan, foto, dan data administratif lainnya yang tersedia di SMAN 1 Tambang.

## G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian hubungan atau korelasi. Maka dari itu analisis ini akan berfokus pada hubungan data yang terkumpul. Penelitian ini akan mengukur pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah (variable bebas dengan simbol X) dan Kepuasan Peserta Didik (variable terikat dengan simbol Y). Terdapat beberapa teknis analisis data dengan menggunakan beberapa pengujian diantaranya, sebagai berikut:

### 1. Uji Coba Instrumen

#### a. Uji Validitas

Menurut Machfoedz dalam Abdullah menyatakan bahwa validitas merujuk pada tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur, atau dengan kata lain, sejauh mana alat ukur tersebut dianggap valid atau sahih dalam konteks penelitian.<sup>37</sup> Untuk melakukan pengukuran peneliti menggunakan metode analisis faktor yang melibatkan korelasi antara skor item instrumen dengan skor totalnya dengan bantuan perangkat lunak yaitu *SPSS Statistic25 For Windows*.

<sup>37</sup> Karimuddin Abdullah and others, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Aceh: Yayasan Pembabit Muhammad Zaini, 2021), h.72.

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.

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.
- 2) Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji apakah instrumen pernyataan kuesioner merupakan indikator dari konstruk, sedangkan menurut sugiyono dalam joko menyatakan bahwa uji reliabilitas merupakan alat uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang.<sup>38</sup> Dengan demikian, reliabilitas dapat menunjukkan bahwa alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan yang berarti skor atau jawaban alat ukur akan konsisten walaupun diukur berulang kali. Pada uji reliabilitas ini dilaksanakan menggunakan Uji Alpha Cronbach. Sebuah variabel dianggap baik jika memperoleh nilai Cronbach Alpha melebihi 0,60.

Kemudian data diinterpretasikan kriteria sebagai berikut:

**Tabel III. 3**  
**Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas**

Internal Koefisien	Interpretasi
0,00 – 0,19	Korelasi dianggap tidak ada
0,20 – 0,39	Korelasi dianggap lemah atau rendah
0,40 – 0,59	Konsep dianggap sedang atau cukup

<sup>38</sup> Joko, *Ibid.*, h. 560.



#### 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.

0,60 – 0,79	Korelasi dianggap kuat atau tinggi
0,80 – 1,00	Korelasi dianggap sangat kuat atau tinggi

Analisis data kuantitatif, menurut bungin terdapat dua teknik utama, yaitu : statistik deskriptif dan statistik inferensial, menggunakan rumus-rumus statistik tertentu. Langkah awal setelah mengumpulkan data adalah mencari persentase jawaban untuk setiap item pada setiap variabel yang dapat dilakukan dengan rumus persentase.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Angka Persentase

F = Frekuensi Jawaban R esponden

N = Jumlah Frekuensi / Individu

Data yang sudah di persentasekan kemudian direkapitulasi dan diberi kriteria sebagai berikut :

**Tabel III.4**  
**Rekapitulasi dan Kategori Data**

Persentase	Kategori
81-100%	Sangat Baik
61%-80%	Baik
41%-60%	Cukup Baik
21%-40%	Kurang Baik
0%-20%	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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah distribusi variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang akan digunakan untuk menguji apakah variabel dari distribusi yang sama. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan distribusi data pada setiap variabel bersifat normal atau tidak, dengan beberapa ketentuan yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas ini dilakukan guna memastikan ada tidaknya hubungan linear antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y, dengan langkah uji sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan nilai signifikansi :
  - a) Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka terdapat hubungan linear antara kedua variabel.
  - b) Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan antara kedua variabel.
- 2) Berdasarkan nilai F :

**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.

- a) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka terdapat hubungan linear antara variabel X dan Variabel Y.
- b) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dan variabel Y.

## 3. Uji Hipotesis Penelitian

## a. Uji Korelasi Product Moment

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi dan untuk mengetahui jenis hubungan antar variabel X dan Y yaitu antara bersifat negatif ataupun positif.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  maka berkorelasi.

Jika nilai signifikansi  $> 0.05$  maka tidak berkorelasi.

## b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini merupakan hubungan secara linear antara satu variabel X dengan variabel lainnya Y. Analisis bertujuan untuk menunjukkan arah hubungan antar variabel independe dengan variabel dependen. Nilai variabel kepuasan peserta didik (variabel Y) dipengaruhi oleh variabel kompetensi sosial tenaga administrasi (variabel X) dapat diprediksi dengan menggunakan regresi linear sederhana yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + bX$$



#### 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.

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Y)

X = Variabel independen (X)

$\alpha$  = Nilai konstanta (Y apabila X=0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

c. Uji parsial (Uji T)

Uji T berguna untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Maka adapun rumus hipotesisnya sebagai berikut:

1) Dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$ .

a) Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

b) Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

2) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.

a) Apabila sig. > (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

b) Apabila sig. > (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

d. Koefisien Determiniasi

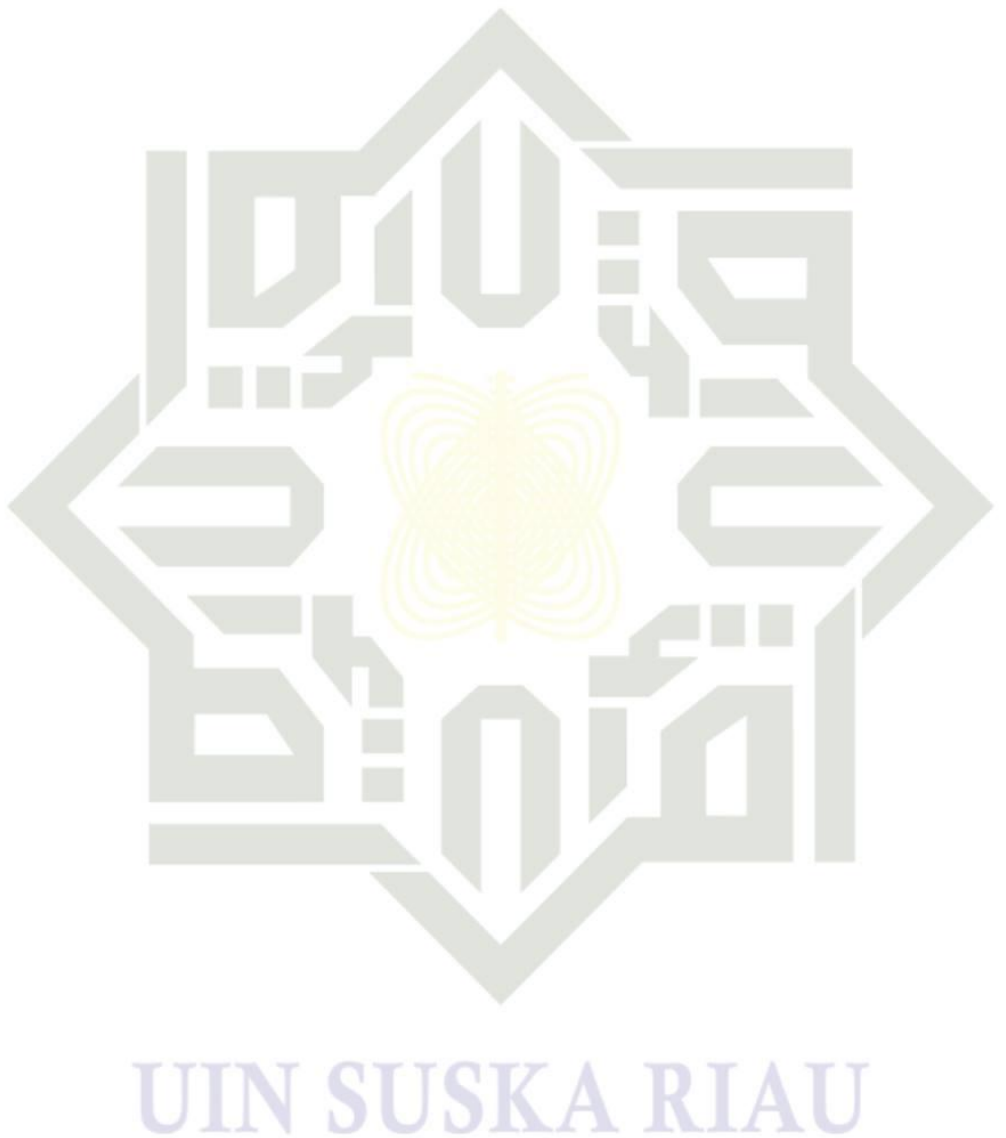
Pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMAN 1 Tambang Kampar.

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Nilai koefisien korelasi



#### 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 V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang Kampar, dengan diketahui nilai signifikan  $0.000 < 0.05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dengan tingkat hubungan antara variabel kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan layanan peserta didik adalah tinggi yaitu sebesar 0.491. Koefisien determinasi kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMAN 1 Tambang adalah sebesar 24.1%, sedangkan  $100\% - 24.1\%$  sedangkan  $100\% - 24.1\% = 75.9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti teliti.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, sebagai berikut:

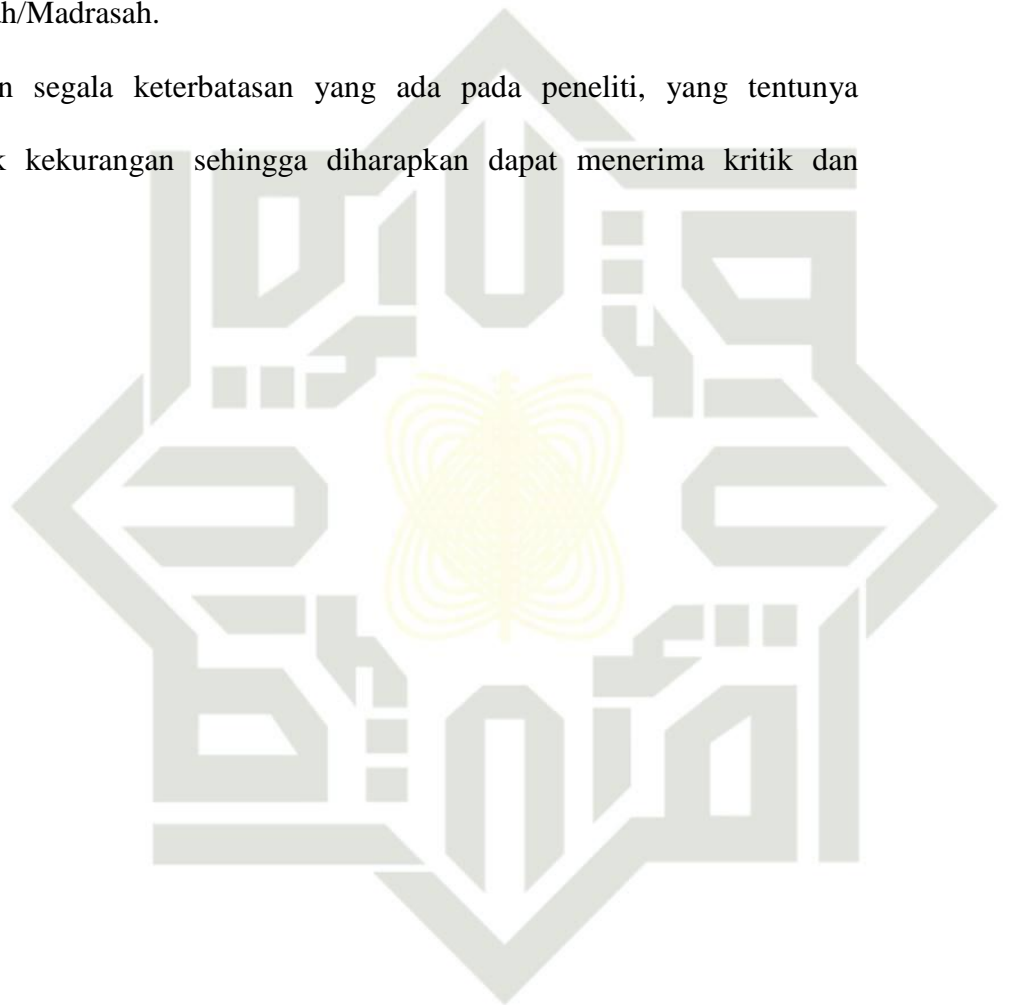
1. Diharapkan kepada kepala sekolah SMAN 1 Tambang Kampar untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan peserta didik dengan memperhatikan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.



**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.

2. Untuk tenaga administrasi sekolah di SMAN 1 Tambang Kampar diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah sesuai dengan Permendiknas No. 24 tahun 2008 tentang Standar Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
3. Dengan segala keterbatasan yang ada pada peneliti, yang tentunya banyak kekurangan sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran.



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. (2021).
- Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 1, no. 1 (2022): 129–38.
- Aisyah, Siti Ria, and Meylani Tuti. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe ' S Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar." *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis* 25, no. 2 (2022): 168–79.
- Ajijah, Jijah Hilyatul, and Evi Selvi. "Pengaruh Kompetensi Dan Integritas Terhadap Kinerja Perangkat Desa." *Jurnal Manajemen* 5, no. 1 (2021): 24. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.314>.
- Aprileny, Imelda, Windha Trisetia Wati, and Jayanti Apri Emarawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 17, no. 02 (2020): 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>.
- Astrio, Alfiandi, and Agus Maolana Hidayat. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go- Food." *E-Proceeding of Management* 10, no. 5 (2023): 4075–79.
- Bahrawi, Ahmad, and Nining Idyaningsih. "Kompetensi Sosial Pendidik Dan Pengasuh Dalam Membangun Keunggulan Taruna Di Politeknik Penerbangan Makassar Social Competence of Educators and Tutors in Building Cadet Excellence at Politeknik Penerbangan Makassar." *Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi* 3 (2020): 158–62.
- Buagin, B. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenamedia Group. (2019)
- Engkus, Engkus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi* 5, no. 2 (2019): 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>.
- Hidayat, Seftiany Permata, and Desi Nurhikmahyanti. "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto" 4, no. 4 (2014): 152–62.
- Ibrahim, Tatang, and Ahmad Rusdiana. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edited by Tim Editorial IPS. Bandung: Penerbit Yrama Widya, 2021.
- Kamaliah. "Hakikat Peserta Didik." *Educational Journal: General and Specific Research* 1, no. 1 (2021): 49–55.



#### 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.

Kurniawati, Y, N Widowati, and Maesaroh. "Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang." *Journal Undip*, 2015, 1–10.

Lusianda, Efa Okta. "Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru." *Forum Ekonomi* 21, no. 2 (2019): 126–31. .

Lutfiyah, Lia Lu'lu'ul, and Eni Winaryati. "Pengaruh Kompetensi Sosial Guru." *Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, n.d., 207–15.

Malik, A. Pengantar Statistik Pendidikan (2018)

Manik, Cornelia Dumarya, and Wahyu Wisnu Ramagelar. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Journal Of Communication Education* 15, no. 1 (2021): 230–40. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>.

Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 727–37. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.

Meithina, I. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Unitomo Press, 2019

Pandi, Abdul. "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs Hidayatul Muhisinin." *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022): 162–74.

Prambudi, Joko, and Jati Imantoro. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur." *Jurnal Manajemen Diversifikasi* 3, no. 2 (2021): 6.

Pramudya, Bayu, Ibrahim Bafadal, and Teguh Triwiyanto. "Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah Pada Jenjang Sma Dan Smk." *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 1 (2018): 388–99. <https://doi.org/10.17977/um027v1i42018p388>.

Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiyah, Andri Purwanugraha, and Popy Nur Elisa. "Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, no. 1 (2021): 446–52. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>.

Punama, Ita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO . Titian Mas Cabang Bima" 4, no. 2 (2021): 162–70.

Rahayu, Sri, Sitti Mania, And Ermi Sola. "Pengaruh Kompetensi Sosial Dan Kompetensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi." *Nazzama Journal Of Management Education* 2, No. September (2022): 100–112.



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

- Rahmasari, Ayu Dila, Burhanuddin Burhanuddin, and Teguh Triwiyanto. "Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 1 (2018): 472–79. <https://doi.org/10.17977/um027v1i42018p472>.
- Rianti, Sрни, Andi Mappincara, and Andi Wahed. "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi Di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar." *Edustudent: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pembelajaran* 1, no. 3 (2022): 173. <https://doi.org/10.26858/edustudent.v1i3.31520>.
- Rizal, Achmad, Nurhuda Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, Nurul Fitria, Prodi Manajemen, and Moch Isa Ansori. "Kompetensi Sosial (Societal Comptance)." *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen* 1, no. 3 (2023): 10–23.
- Sahyuni, Surlan, and Safuruddin. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Isi Ulang Galon Andere." *Sultra Journal of Economic and Business* 1 (2020): 1–13.
- Shaylide, Irna Siskatrin. "Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 11, no. 2 (2017): 1–11. <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta (2018).
- Sururi, Zaini Hafidh, Asep Suryana, Yayah Rahyasih, Deni Kadarsah, and Nugraha Suharto. "Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Self-Directed Learning." *Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat Pendidikan* 4, no. 1 (2023): 238–50.
- "Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional,".
- Widodo, W, Rahayu Permana, and T Tundjung. "Optimalisasi Kompetensi Sosial Guru Berbasis Kecerdasan Sosial." *Jurnal Budimas* 06, no. 01 (2024): 1–8.
- Widyasari, Fernanda, Siti Wahyuningsih, and Vera Sholeha. "Perbedaan Kompetensi Sosial Anak Usia 5-6 Tahun Pada Keluarga Utuh Dan Tidak Utuh." *Jurnal Kumara Cendekia* 10, no. 1 (2022): 40–48.
- Widaya, Candra, Aziza S, and Wirda Hasanah. "Pelanggan Dan Kepuasan." *Jurnal Dharmawangsa*, 2018, 16–25.
- W M. E. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (M. E. W (Ed.)). Ubhara Manajemen Press. (2019).
- Zakhiroh, Rufqotuz. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik." *Didaktika* 19, no. 2 (2013): 59–70.



## Lampiran 1

### ANGKET PENELITIAN

#### PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 1 TAMBANG KAMPAR

##### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
Status :  
Jenis Kelamin :  
Kelas :

##### B. PETUNJUK PENGISIAN

- 1 Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan di bawah ini.
- 2 Berilah tanda ( ✓ ) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
- 3 Keterangan :  
Sangat Puas (SP)  
Puas (P)  
Cukup Puas (CP)  
Kurang Puas (KP)  
Tidak Puas (TP)
- 4 Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, pernyataan ini merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
- 5 Setelah selesai pengisian angket mohon kumpulkan kembali, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

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.



## ANGKET PENELITIAN INDIKATOR KOMPTENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH

PERNYATAAN	JAWABAN				
	SP	P	CP	KP	TP
<b>Bekerja Sama Dalam Tim</b>					
Seberapa puas anda terhadap partisipasi tenaga administrasi sekolah dalam kegiatan kelompok?					
Seberapa puas anda dengan respon tenaga administrasi sekolah saat anda memberikan pendapat dan masukan?					
Seberapa puas anda dengan usaha yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah untuk membangun semangat kerja di dalam tim?					
<b>Memberikan Layanan Prima</b>					
Seberapa puas anda dengan kemudahan dalam mengakses layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah?					
Seberapa puas anda dengan kesesuaian layanan administrasi dengan standar operasional?					
Seberapa puas anda dengan respon tenaga administrasi sekolah terhadap kebutuhan administrasi anda?					
Seberapa puas anda dengan penampilan tenaga administrasi ketika memberikan layanan?					
Seberapa puas anda dengan ketepatan waktu tenaga administrasi dalam memenuhi janji?					
Seberapa puas anda dengan keramahan tenaga administrasi sekolah?					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

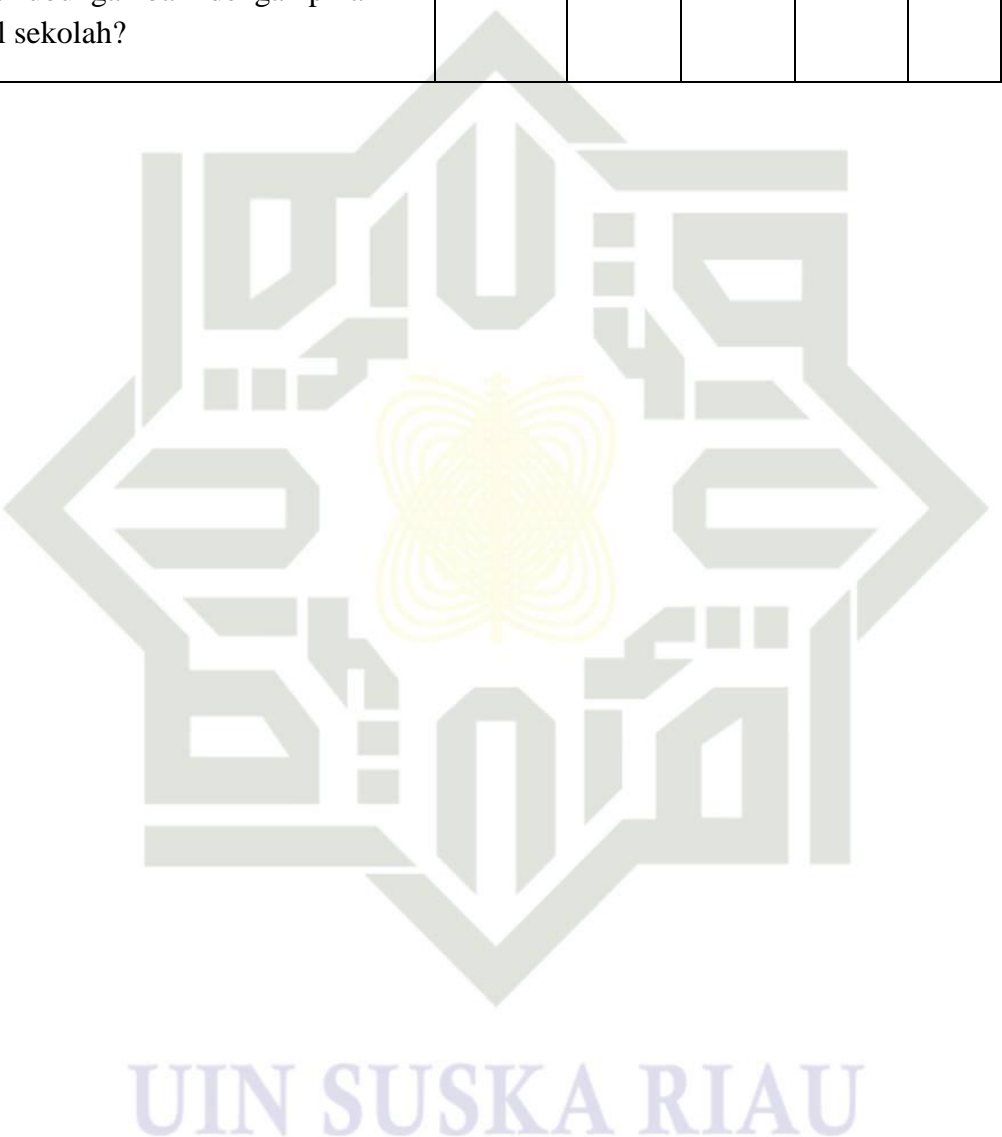
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengaitkan 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. 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**

Seberapa puas anda dengan kerjasama tim yang dibangun oleh tenaga administrasi?

Seberapa puas anda dengan kemampuan tenaga administrasi menjalankan tugas pokoknya?

Seberapa puas anda dengan kemampuan tenaga administrasi menjaga hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal sekolah?



## ANGKET PENELITIAN KEPUASAN PESERTA DIDIK

NO	PERNYATAAN	SP	P	CP	KP	TP
<b>Memenuhi Harapan</b>						
1.	Seberapa puas anda terhadap kecepatan dan responsif tenaga administrasi sekolah saat memberikan pelayanan?					
2.	Seberapa puas anda terhadap waktu respon layanan dari tenaga administrasi sekolah dibanding dengan harapan anda?					
3.	Apakah Anda merasa bahwa tenaga administrasi sekolah memberikan prioritas pada kecepatan pelayanan?					
4.	Seberapa puas anda terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah?					
5.	Seberapa puas anda dengan respon yang diberikan tenaga administrasi sekolah terhadap pertanyaan/kebutuhan anda?					
6.	Apakah tenaga administrasi sekolah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menggunakan teknologi untuk membantu pelayanan?					
7.	Seberapa puas anda terhadap keterampilan tenaga administrasi sekolah dalam menjalankan tugasnya?					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
8.	Seberapa puas anda terhadap pemenuhan kebutuhan administrasi anda sebagai peserta didik?					





Seberapa puas anda dengan pelayanan administrasi sekolah?					
Seberapa puas anda dengan respon tenaga administrasi sekolah saat berkomunikasi?					
Seberapa puas anda dengan respon tenaga administrasi sekolah saat berinteraksi terkait kebutuhan anda?					
<b>Ketersediaan Untuk Merekomendasikan</b>					
Seberapa puas anda dengan bantuan tenaga administrasi sekolah terhadap kebutuhan anda?					
Apakah Anda merasa bahwa pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan tenaga administrasi sekolah sangat baik?					
Apakah Anda merasa bahwa proses pelayanan di sekolah sangat mudah dan efisien?					
Seberapa puas anda dengan pengalaman interaksi anda dengan tenaga administrasi sekolah?					
Apakah Anda memiliki pengalaman positif dalam berinteraksi dengan tenaga administrasi sekolah?					
Seberapa puas anda dengan layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah?					
Seberapa puas anda terhadap interaksi anda dengan tenaga administrasi sekolah?					



Tabulasi Variabel X Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah

Tabulasi Variabel X Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah																								
	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	TOT AL	
5	4	4	3	5	4	4	2	4	3	3	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	89	
4	3	4	4	4	1	2	2	4	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	70	
Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Penyalahgunaan, penjiplakan, dan pelanggaran hak cipta akan dikenakan tindakan hukum pidana dan/atau denda.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	97	
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	79	
	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	97	
	2	2	2	2	2	2	1	1	4	5	5	1	4	2	2	5	2	4	3	4	3	4	72	
	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	85	
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	
	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	95	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	103	
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	95	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
	4	4	4	4	2	1	4	3	1	2	3	4	3	1	4	4	3	2	3	3	4	5	72	
	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	88	
	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	104	
	3	3	3	3	4	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	77
	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	81
	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	103
	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	88
	4	4	4	4	4	1	2	4	4	3	5	4	5	5	1	3	4	3	5	2	4	1	5	79
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	105
	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	92
	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	105
	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	88	
3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	82	
4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	2	93	
4	4	5	3	4	5	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	89	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	99	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	84	
5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	105	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
4	4	5	5	3	4	1	3	1	3	5	5	3	4	5	4	3	4	2	3	3	4	2	79	
4	4	3	1	3	3	2	1	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	69	
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	77	
5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	103	
3	3	3	4	3	3	3	4	5	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	76	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	90	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	94	
5	5	4	3	5	4	2	5	2	5	4	3	5	5	5	4	5	4	2	5	3	4	5	94	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	92	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	71	
5	5	3	3	4	4	3	5	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	78	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	112	
2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	5	4	4	2	4	2	4	75	
5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	2	2	4	4	5	3	4	4	3	4	3	90	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	103	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	
5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	96	
4	4	3	4	4	5	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	77		
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	4	99	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	94	
4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	84	
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	92	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	99	
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	84	
5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	105	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
4	4	5	3	4	1	3	1	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	2	3	3	4	2	79	
4	4	3	3	3	3	2	1	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	69	
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4															

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

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

hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk keuntungan pribadi.

4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan politik atau untuk tujuan agama.

5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan lain yang bertentangan dengan hukum.

6. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan lain yang bertentangan dengan moral.

7. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan lain yang bertentangan dengan nilai-nilai Pancasila.

8. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh

[illegible]

5	5	3	5	2	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

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





Tabulasi Variabel Y Kepuasan Peserta Didik

	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
2	3	3	1	4	2	4	4	3	5	5	1	5	4	4	2	1	5	59
3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5	3	5	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	85
6	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	67
7	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	74
8	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	58
9	5	5	5	2	3	4	3	3	3	3	5	5	3	2	3	5	5	69
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
13	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	77
14	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	73
15	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	66
16	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	65
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	70
18	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	80
19	3	5	3	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5	65
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69
21	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	77
22	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	70
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
24	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	80
25	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	74
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
27	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	5	73
28	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	5	73
29	4	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	72
30	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	81
31	5	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	2	5	70
32	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	69
33	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	72
34	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	70
35	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	70
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	75
37	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	71
38	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	2	4	4	4	3	4	4	67
39	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4	75
40	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	81
41	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	64
42	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	58
43	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	63
44	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	77
45	2	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	65
46	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	68
47	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	67
48	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	69
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
50	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	68
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69
52	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	65
53	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	61
54	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	83
55	5	3	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	3	2	3	4	4	62
56	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	66
57	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	82
58	5	3	3	3	5	1	4	5	4	3	5	3	5	5	1	3	3	64
59	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	75
60	5	3	4	4	2	3	4	3	3	3	5	4	3	2	3	4	4	63
61	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	77
62	2	5	4	5	4	2	4	5	4	4	2	4	5	4	2	5	4	69
63	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	74

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	65
	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
	3	5	1	4	2	4	4	3	5	5	1	5	4	4	2	1	5	59
	3	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5	3	5	73
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	85
	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	67
	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	74
	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	58
	5	5	5	2	3	4	3	3	3	3	5	5	3	2	3	5	5	69
	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	77
	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	73
	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	66
	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	65
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	70
	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	80
	3	5	3	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5	65
	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69
	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	77
	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	70
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	80
	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	74
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	5	73
	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	5	73
	4	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	72
	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	81
5	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	2	5	70	
3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	69	
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	72	
4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	70	
4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	70	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	75	
2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	71	
5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	2	4	4	4	3	4	4	67	
5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4	75	
5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	81	
3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	64	
4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	58	
3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	63	
4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	77	
2	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	65	
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	68	
3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	67	
4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	69	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	68	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69	
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	65	
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	61	
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	83	
3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	5	4	3	2	3	4	4	62	
5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	66	
5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	82	
3	3	3	5	1	4	5	4	3	3	5	3	5	5	1	3	3	64	
3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	75	
3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	4	4	63	
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	77	
5	4	5	4	2	4	5	4	4	4	2	4	5	4	2	5	4	69	
3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	74	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	65	



## Lampiran 4



### 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.

# PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PESERTA DIDIK DI MADRASAH TSANAWIYAH DARUL HIKMAH

## SINOPSIS PENELITIAN



Santi Simbolon  
12110320607


PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024



## Lampiran 5

### LEMBARAN DISPOSISI

<b>INDEKS BERKAS</b> <b>KODE :</b>	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 30 April 2024 Nama : Santi Simbolon	
<b>INFORMASI</b> Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing  Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag-	<b>DITERUSKAN KEPADA</b> 1. catatan Kajar MPI a. b. c.
Pekanbaru 2-5-24 Kajar MPI  Dr Hj Yuliharti, M. Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
1. Kepada bawahan "instruksi atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Lampiran 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.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**كلية التربية والتعليم**  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Jl. H. R. Soebrantas No 155 Km 16 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO BOX 1004 Telp. (0781) 561847  
Fax. (0781) 561847 Web www.rik.unsuka.ac.id E-mail: effak\_unsuka@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.11.4/PP.00.9/7958/2024

Pekanbaru, 03 Mei 2024

Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada  
Yth. Dr. Dra. Hj. Yuliharti, M.Ag.

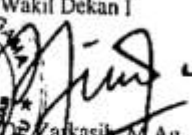
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : SANTI SIMBOLON  
NIM : 12110320607  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap  
Kepuasan Layanan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Darul Hikmah  
Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

Wassalam  
an. Dekan  
Wakil Dekan I  
  
Zarkasih, M.Ag.  
NIP. 197210171997031004

Tembusan :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Lampiran 7



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. R. Soebrandas No 155 Km. 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax. (0761) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftar\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/22912/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 28 Oktober 2024

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
SMAN 1 Tambang  
di  
Tempat

*Assalamu 'alaikum warhmatullahi wabarakatuh*

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : SANTI SIMBOLON  
NIM : 12110320607  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2024  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan III  
  
Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.  
NIP. 19751115 200312 2 001





## Lampiran 8



Hak Cipta dilindungi undang-undang



### PEMERINTAH PROVINSI RIAU SMA NEGERI 1 TAMBANG

Jalan Raya Pekanbaru – Bangkinang Km 29, Sungai Pinang, Kecamatan Tambang, Riau 28462  
Website [www.smansatutambang.sch.id](http://www.smansatutambang.sch.id), Email [smansatutambang@gmail.com](mailto:smansatutambang@gmail.com)  
NPSN 10400371, Twitter/IG @sman1tambang  
Akreditasi A



### SURAT KETERANGAN IZIN PRA RISET

Nomor : 400.14.5.4/SMAN.1-TB/XI/2024/321

Berdasarkan surat Dekan Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/22912/2024, tanggal 28 Oktober 2024. Maka Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA	: SANTI SIMBOLON
Nomor Mahasiswa/NIM	: 12110320607
Jenjang	: S1
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Yang bersangkutan akan melakukan **PRA RISET** di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tambang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau pada dasarnya dapat kami terima.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tambang, 7 November 2024

Kepala Sekolah,



**Drs. KH. RULLAH, M. Pd.**

Pengetua TK. 1/IV b

NIP 19690625 199403 1 011

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.



•Lampiran 9

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH  
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 1  
TAMBANG KAMPAR**

**PROPOSAL**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)



**UIN SUSKA RIAU**

OLEH

**SANTI SIMBOLON**  
12110320607

*Handwritten notes:*  
1/24  
Siapa  
Siapa  
Siapa

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1445/2024 M**

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





## Lampiran 10

© Ha

## 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

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

### PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Santi Simbolon  
Nomor Induk Mahasiswa : 12110326607  
Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 09 Juli 2024  
Judul Proposal Ujian : Pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan layanan peserta didik di SMAN 2 Tambang Kampar.  
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Prof. Dr. H. Salfen Haris, M.Pd.	PENGUJI I		
2.	Dra. Hj. Syarifah, M.M	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Drs. S. Kasih, M.Ag.  
19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 15 Juli 2024  
Peserta Ujian Proposal

Santi Simbolon  
NIM. 12110326607



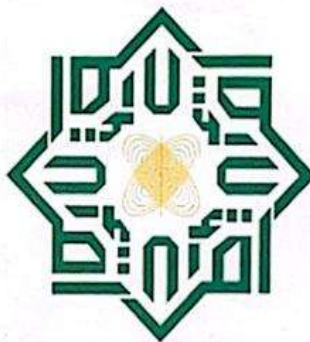


Ace 3/24  
Rusa eksplorasi

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH  
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 1 TAMBANG  
KAMPAR**

**ANGKET**

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) pada  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

**SANTI SIMBOLON**  
12110320607

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1445 H / 2024 M**

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.



## Lampiran 12



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

كلية التربية والتعليم

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-23991/Un.04/F.II/PP.00.9/11/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Pekanbaru, 22 November 2024 M

Kepada  
Yth. Gubernur Riau  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Di Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Santi Simbolon  
NIM : 12110320607  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2024  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Layanan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Tambang  
Lokasi Penelitian : SMA Negeri 1 Tambang  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (22 November 2024 s.d 22 Februari 2025)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam



M.Ag. 1  
21 199402 1 001

Tembusan :  
Rektor 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. 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.



**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 : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

## REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/70574  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-23991/Un.04/F.II/PP.00.9/11/2024 Tanggal 22 November 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

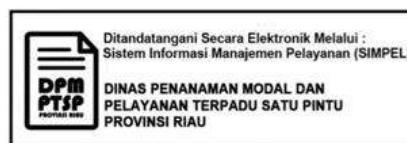
1. Nama	: SANTI SIMBOLON
2. NIM / KTP	: 121103206070
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 1 TAMBANG
7. Lokasi Penelitian	: SMAN 1 TAMBANG

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 : 5 Desember 2024



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan





## Lampiran 14


**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**

 JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553  
 PEKANBARU

Pekanbaru, 10 DEC 2024

 Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2024/ 20151  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran :  
 Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMA Negeri 1 Tambang

di-

Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/70574 Tanggal 5 Desember 2024 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : SANTI SIMBOLON  
 NIM/KTP : 1211032060  
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
 Jenjang : S1  
 Alamat : PEKANBARU  
 Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 1 TAMBANG  
 Lokasi Penelitian : SMA NEGERI 1 TAMBANG

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

PI KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
 PROVINSI RIAU  
 EDI RUSMA DINATA, S.Pd, M.Pd  
 Pembina Tingkat I (IV/b)  
 NIP. 19720822 199702 1 001

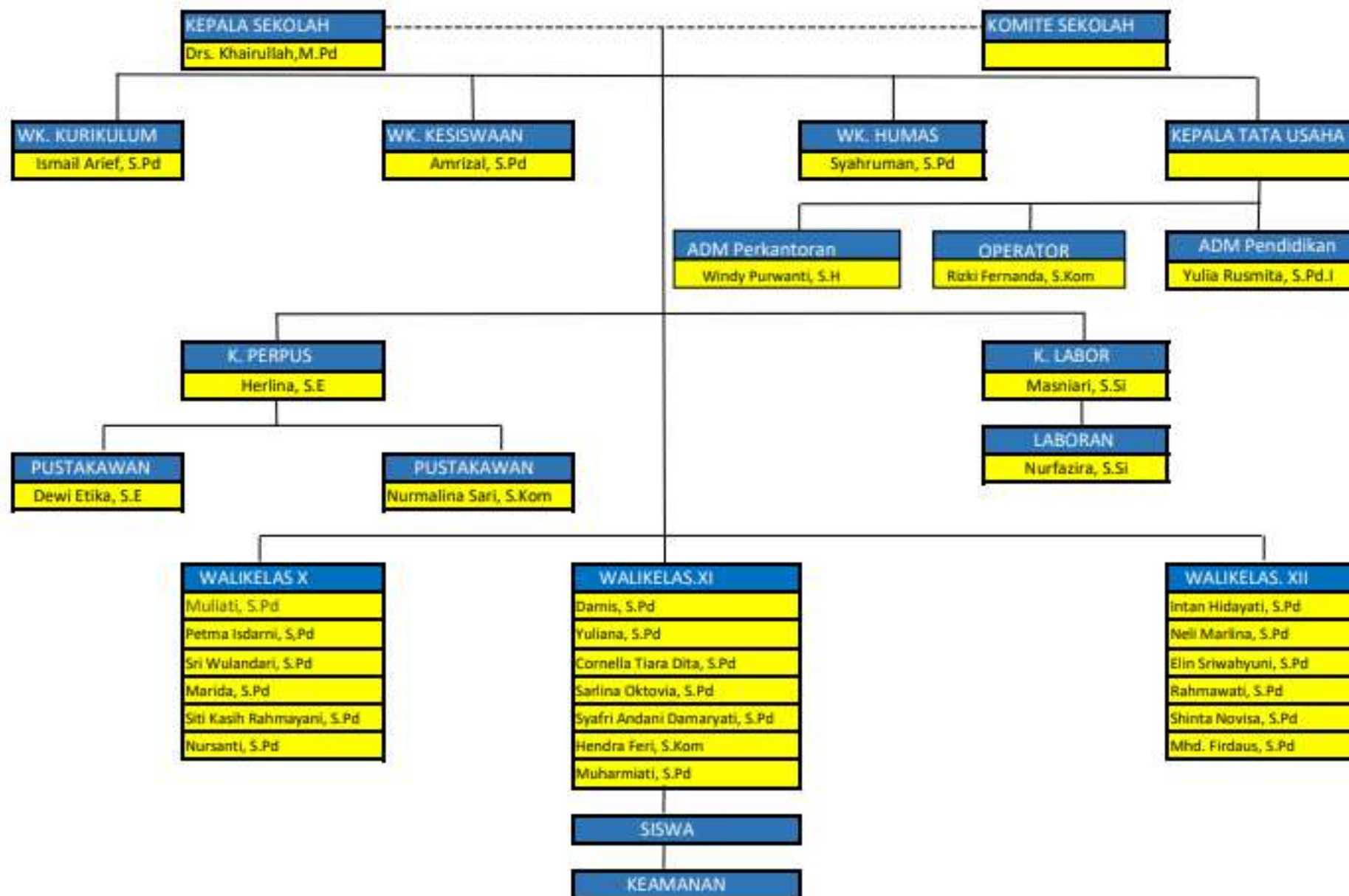
Tembusan:

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru

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.

# STRUKTUR ORGANISASI SMAN 1 TAMBANG

## Lampiran 15





## Lampiran 16

### 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.







## Lampiran 17

### 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.

### PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 1 TAMBANG KAMPAR

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

SANTI SIMBOLON  
NIM. 12110320607

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446/2025 M

*See "11/25"  
diap disidangkan.*

CS Dipindai dengan CamScanner



## Lampiran 18

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

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Dr. Dra. Hj. Yuliharti, M. Ag
  - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 19700404 199603 2001
3. Nama Mahasiswa : Suci Simbolon
4. Nomor Induk Mahasiswa : 1240320607
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	24/4-2024	Bimbingan Angket Penelitian		
2.	7/12-2024	ACC Angket Penelitian		
3.	9/02-2025	Bimbingan Bab 1 & 5		
4.	6/02-2025	Revisi Bab 1 & 5		
5.	10/02-2025	Bimbingan Abstrak		
6.	11/02-2025	ACC Skripsi		

Pekanbaru, ..... 20  
Pembimbing,

Dr. Dra. Hj. Yuliharti, M. Ag  
NIP.19700404 199603 2001



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.

## BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama Santi Simbolon. Lahir di Samosir, pada tanggal 03 Februari 2002. Penulis merupakan anak dari kedua pasangan Saut Simbolon dan Suparti. Penulis beralamatkan di Desa Kota Bangun, Kecamatan Tapung Hilir, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

Pendidikan formal penulis dimulai di SDN 014 Kota Bangun (2009-2015), dilanjutkan di MTs Darul Hikmah (2015-2018), dan MA Darul Hikmah (2018-2021). Setelah menyelesaikan Pendidikan menengah, penulis melanjutkan studinya di UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (2021-2025).

Dalam menyelesaikan studi, penulis Menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Tambang Kampar” di bawah bimbingan ibu Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.) dan alhamdulillah penulis akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

UIN SUSKA RIAU