

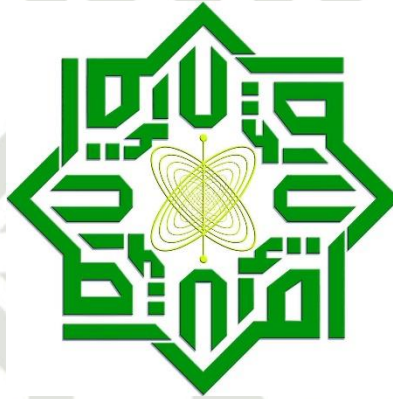


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 2 TAMBANG

Skripsi

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



Disusun Oleh:

**YORASAKI PUTI NADJIRAH**  
**NIM. 12110320842**

UIN SUSKA RIAU

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



**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.

**PERSETUJUAN**

Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Keuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang” yang disusun oleh Yorasaki Puji Nadjirah NIM 12110320842 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Ramadhan 1446 H

18 Maret 2025

Menyetujui,

Ketua Program Studi  
Manajemen Pendidikan Islam

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

Pembimbing

Rini Setyaningsih, M.Pd  
NIP. 199103102018012002

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 Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang", yang ditulis oleh Yorasaki Puti Nadjirah, NIM. 12110320842 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 24 Dzulqa'dah 1446 H/22 Mei 2025 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 24 Dzulqa'dah 1446  
22 Mei 2025

Mengesahkan,  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd

Penguji II

Dra. H. Eli Sabrifha, M.Ag

Penguji III

Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd

Penguji IV

Dra. Hj. Syarifah, MM

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 196505211994021001





**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.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yorasaki Puti Nadjirah  
 NIM : 12110320842  
 Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 28 Januari 2003  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap  
 Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2  
 Tambang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Maret 2025

Yang membuat pernyataan

**Yorasaki Puti Nadjirah**

**NIM. 12110320842**



## PENGHARGAAN



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaratu.*

Alhamdulillahirobbil' alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah menumpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang". Shalawat dan salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Semoga kita semua senantiasa istiqamah dalam mengikuti ajarannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi bahasa, penyajian, maupun isi pembahasan. Meski demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi para pembaca. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Mariyono dan Ibunda Derita Gusmira, S.Pd. mereka adalah teladan, motivator, sekaligus pembimbing terbaik yang selalu dengan penuh keikhlasan memberikan dorongan, kasih sayang yang tiada batas, doa, serta segala bentuk dukungan kepada penulis.

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terhormat:

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., Wakil Rektor II, dan Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc, Ph.D., Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Dr. Kadar., M.ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.A., sebagai Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ. M.Pd selaku wakil Dekan II dan Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons, sebagai Wakil Dekan III, beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag., sebagai Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Dr. Mudasir, M.Pd., selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dr. H. Umar Faruq, M.Pd sebagai Panasehat Akademik (PA) yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi penulis selama belajar di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Rini Setyaningsih, M.Pd sebagai Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan, dan pengarahan selama penyusunan skripsi penulis.

Bapak dan Ibu Dosen Serta staff Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.

Drs. Syukur sebagai Kepala Sekolah, Endriko Putra, S.Kom., sebagai operator sekolah, Inra Dewi, SE., sebagai tata usaha, dan seluruh keluarga besar Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Teristimewa penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta yakni cinta pertamaku, Ayahanda (Mariyono) dan pintu surgaku Ibunda (Derita Gusmira, S.Pd) yang sangat berjasa dalam mendidik, membimbing, memotivasi, serta do'a yang tak henti-hentinya dipanjatkan, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Papa dan mama, terima kasih yang tak terhingga atas segala cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Beliau adalah sumber kekuatan dan inspirasi dalam hidup penulis. Setiap langkah yang penulis ambil, setiap pencapaian yang penulis raih tidak lepas dari do'a dan dukungan dari beliau. Terima kasih untuk selalu berada disisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis untuk tetap semangat dan bertahan dalam menjalankan proses perkuliahan ini hingga memperoleh gelar sarjana



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pendidikan (S.Pd). Semoga ini menjadi langkah awal bagi penulis untuk dapat membahagian papa dan mama.

Kepada saudara kandungku abang Aldi Hari Pratama, S.T, Kakak Mayang Hira Mardani, S.Pd., adekku Ifdal Aditia, Ananda Permana, Lintar Mariyono Aziz, Azizizah Umayroh, dan Adiba Shakila Mysha. Terima kasih sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses menempuh pendidikan ini. Tumbuhlah menjadi versi yang lebih hebat kakak dan adekku.

10. Kepada om dan tante tersayang Rizky Antor Nanda, S.E. dan Divika Kumala Sari, S.Psi. Terima kasih telah memberi dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis selama penulis menjalankan proses perkuliahan ini. Terima kasih untuk cinta dan kasih sayang yang tiada terhingga sampai detik ini yang selalu pengertian dan memanjakan penulis.

11. Kepada sahabat Elda Nurmawan Ritonga, Dini wiranda Johnson, Tiara Aisyah Nabila, Yulia Ma'muroh yang menjadi teman seperjuangan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat, keluarga disaat senang maupun susah selama di perantuan ini. Kita yang awalnya tidak saling mengenal satu sama lain bahkan kita dari kota yang berbeda-beda, tetapi kita bisa menjadi sahabat dari awal PBAK sampai semester akhir ini. Banyak yang telah kita lalui selama perkuliahan ini dan banyak juga drama yang sudah kita hadapi. Pada akhirnya kita akan sampai di titik setiap pertemuan pasti ada perpisahan, setiap masa pasti ada orangnya dan setiap orang ada masanya.





#### 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Kepada sahabat Kharisma Agustina, terima kasih selalu ada, memotivasi, serta memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat, bahkan keluarga selama diperantauan ini. Terima kasih selalu mengalah dan menjadi dewasa selama ini saat senang maupun sedih. Semoga pertemanan ini tidak akan berakhir sampai kapan pun walaupun kita sudah kembali ke kota masing-masing.
3. Kepada semua rekan-rekan mahasiswa/i jurusan Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2021, terkhusus kelas E yang telah kebersamai penulis semasa perkuliahan.
14. Teruntuk saya Yorasaki Puti Nadjirah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.
5. Terakhir kepada pemilik Nim 182124329, Terima kasih peneliti ucapkan atas dukungan, waktu, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian yang menyenangkan dan salah satu alasan penulis untuk tetap semangat dalam proses mengerjakan skripsi ini samapi selesai. *You are the best support system.*

**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.

Sebagai penutup, penghargaan ini saya sampaikan dengan penuh harapan agar karya yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat, baik bagi diri penulis maupun bagi pembacanya. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi kecil dalam dunia akademik dan dapat memberikan inspirasi bagi para pembacanya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 18 Maret 2025  
Penulis,

**Yorasaki Puti Nadjirah**

**NIM. 12110320842**

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.

## PERSEMBAHAN

Sujud Syukur kupersembahkan kepada-Mu Allah yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku. Shalawat dan salam selalu terlimpah kepada Rasulullah Muhammad SAW.

### Terkhusus Kepada:

Kedua Orang Tuaku

*Ayahanda Mariyono*

“Terima kasih Ayah, untuk setiap kasih sayang, pengorbanan, dukungan dan do’a yang mengalir tanpa henti kepada anakmu ini. Ayah selalu menjadi sumber inspirasi dan semangat bagi anakmu ini untuk tidak mudah menyerah dan terus berjuang dalam menghadapi setiap tantangan. Segala pengorbanan, kerja keras, dan ketulusan ayah dalam mendidik dan membimbing anakmu ini adalah sesuatu yang tidak ternilai harganya. Setiap langkah yang anakmu ambil dalam perjalanan ini tidak lepas dari dorongan dan dukungan ayah yang selalu memberikan arahan dengan penuh cinta. Aku bangga memiliki ayah yang sangat hebat dan luarbiasa dalam mendidik dan membimbing putrimu ini dengan penuh kesabaran. Semoga ayah selalu diberkahi kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan hidup yang melimpah. Skripsi ini adalah buah dari usaha dan do’a darimu ayah. Aku berjanji akan memanfaatkan apa yang telah aku dapatkan dengan sebaik-baiknya agar ayah bangga pada putri kecilmu ini. Terima kasih ayah atas segalanya.”





### *Ibunda Derita Gusmira*

“Terima kasih Ibu, untuk setiap kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan do’a yang mengalir tanpa henti kepada anakmu ini. Ibu adalah sumber kekuatanku, yang selalu memberi dukungan dan semangat bahkan di saat-saat anakmu merasa lelah dan hampir menyerah. Ibu telah mengajarkan banyak hal yang berharga, terutama tentang kekuatan untuk bertahan dan berjuang dalam setiap keadaan. Do’a dan harapan ibu menjadi penyemangat dalam setiap perjalanan anakmu ini. Semua cinta dan perhatian ibu tidak pernah surut, aku bangga memiliki ibu yang sangat hebat dan luarbiasa yang mendidik dan membimbing anakmu sampai pada tahap menyanggah gelar sarjana ini. Aku berjanji akan selalu berusaha dan dapat memberikan manfaat bagi banyak orang agar ibu bangga kepada putri kecilmu ini yang baru akan melangkah pada masa depan. Ibu hiduplah lebih lama lagi karena aku masih membutuhkan sosok ibu dalam hidup ini, ibu segalanya bagi aku. Semoga ibu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam hidup ibu. Skripsi ini adalah buah dari usaha dan do’a darimu ibu. Terima kasih ibu atas segala cinta dan kasih sayangnya”.

#### 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.

### MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceriakan.”

**-Boy Candra-**

Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju.”

**-Yorasaki Puti Nadjirah-**



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.

## ABSTRAK

### **Yorasaki Puti Nadjirah (2025): Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang.**

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 2 Tambang. 2) untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 2 Tambang. 3) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Tambang. Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri dari variabel pelayanan administrasi kesiswaan (X) dan variabel kepuasan siswa (Y). Metodologi pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa/i kelas XI IPA yang ada di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang yang berjumlah sebanyak 238 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 149 orang yang diambil dengan menggunakan Teknik Sempel Random Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan kuantitatif presentase dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa: 1) Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 2 Tambang berada pada angka atau skor 73,87% dan berada pada rentang 61%-80% (Baik). 2) Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Tambang berada pada angka atau skor 73,51% dan berada pada rentang 61%-80% (Baik). 3) Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan siswa dapat diketahui dari nilai R Square pada koefisien determinasi sebesar 0,702 artinya variabel X mempengaruhi terhadap variabel Y sebesar 70,2% sedangkan sisanya sebesar 29,8% (hasil dari 100%-77,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Jadi, semakin baik Pelayanan Administrasi Kesiswaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa.

**Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kesiswaan, Kepuasan siswa**

UIN SUSKA RIAU



## ABSTRACT

**Yorasaki Puti Nadjirah (2025): The Influence of Student Administration Services toward Student Satisfaction at State Senior High School 2 Tambang**

This research aimed at finding out 1) student administration services at State Senior High School 2 Tambang, 2) student satisfaction from student administration services at State Senior High School 2 Tambang, and 3) the influence of student administration services toward student satisfaction at State Senior High School 2 Tambang. It was correlational research consisting of student administration services (X) and student satisfaction (Y) variables. The methodology in this research was quantitative. 238 the eleventh-grade science students at State Senior High School 2 Tambang were the population of this research, and the samples were 149 students selected by using simple random sampling technique. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting data. The research data were analyzed by using quantitative percentage and simple regression analysis. Based on the research findings, 1) the score of student administration services at State Senior High School 2 Tambang was 73.88%, and it was in the range of 61%-80% (good); 2) the score of student satisfaction at State Senior High School 2 Tambang was 73.51%, and it was in the range of 61%-80% (good); and 3) the influence of student administration services toward student satisfaction could be identified from the score of R Square on the determination coefficient 0.702, so X variable affected Y 70,2%, and the rest 29,8% (100%-77.5%) was influenced by other variables not examined in this research. So, the better the student administration services were, the higher the level of student satisfaction would be.

**Keywords: Service, Student Administration, Student Satisfaction**

## ملخص

يوراساكي فوتي ناجرة، (٢٠٢٥): تأثير خدمات الإدارة التلاميدية على رضا التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية ٢ بتامبانج

يهدف هذا البحث إلى ما يلي: (١) معرفة خدمات الإدارة التلاميدية في المدرسة الثانوية الحكومية ٢ بتامبانج. (٢) معرفة رضا التلاميذ عن خدمات الإدارة التلاميدية في هذه المدرسة. (٣) معرفة مدى تأثير خدمات الإدارة التلاميدية على رضا التلاميذ في هذه المدرسة. يُعد هذا البحث من البحوث الارتباطية، ويتكون من متغيرين: خدمات الإدارة التلاميدية (X) ورضا التلاميذ (Y). والمنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج الكمي ويكون مجتمع البحث من تلاميذ الصف الثاني عشر في المدرسة الثانوية الحكومية ٢ بتامبانج، وعددهم ٢٣٨ تلميذاً، وتم اختيار عينة مكونة من ١٤٩ تلميذاً باستخدام تقنية العينة العشوائية البسيطة. وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان والوثائق، وتم تحليل البيانات باستخدام النسب المئوية الكمية وتحليل الانحدار البسيط. وقد أظهرت نتائج البحث ما يلي: (١) خدمات الإدارة التلاميدية في المدرسة الثانوية الحكومية ٢ بتامبانج حصلت على نسبة ٧٣,٨٧%، وهي تقع ضمن النطاق ٦١% - ٨٠% (جيدة). (٢) رضا التلاميذ حصل على نسبة ٧٣,٥١%، وتقع أيضاً ضمن النطاق ٦١% - ٨٠% (جيدة). (٣) تأثير خدمات الإدارة التلاميدية على رضا التلاميذ يظهر من خلال قيمة معامل التحديد التي بلغت ٠,٧٠٢، مما يعني أن المتغير X يؤثر على المتغير Y بنسبة ٧٠,٢%، بينما النسبة المتبقية ٢٩,٨% تعود إلى متغيرات أخرى لم يتم بحثها في هذا البحث. وبالتالي، كلما تحسّنت خدمات الإدارة التلاميدية، ارتفع مستوى رضا التلاميذ.

الكلمات الأساسية: خدمات، إدارة تلاميدية، رضا التلاميذ

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

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>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b>	<b>x</b>
<b>MOTTO</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	6
C. Penegasan Istilah	7
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	36
C. Konsep Operasional	39
D. Hipotesis	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Populasi dan Sampel	45
F. Instrumen Penelitian	47
G. Analisis Uji Instrumen dan Persyaratan	50





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

H. Teknik Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	60
B. Hasil Uji Instrumen .....	73
C. Deskriptif Data .....	77
D. Uji Asumsi Klasik .....	116
E. Uji Hipotesis.....	119
F. Hasil dan Pembahasan.....	122
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan .....	125
B. Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>131</b>



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Skor Jawaban Alternatif Pada Angket .....	34
Tabel III.2 Populasi .....	35
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Administrasi Kesiswaan .....	38
Tabel III.4 Skor Pelayanan Administrasi Kesiswaan.....	38
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Siswa.....	39
Tabel III.6 Skor Kepuasan Siswa .....	39
Tabel III.7 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment .....	42
Tabel III.8 Tabel Rekapitulasi dan Kategori Data .....	43
Tabel IV.1 Daftar Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Tambang.....	49
Tabel IV.2 Daftar Ketersediaan Sarana dan Prasarana SMA Negeri 2 Tambang.....	51
Tabel IV.3 Daftar Tenaga Pendidik SMA Negeri 2 Tambang .....	54
Tabel IV.4 Nama-Nama Tenaga Administrasi SMA Negeri 2 Tambang .....	58
Tabel IV.5 Jumlah Siswa SMA Negeri 2 Tambang .....	59
Tabel IV.6 Uji Validitas Variabel X (Pelayanan Administrasi Kesiswaan)...	60
Tabel IV. 7 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	61
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas Variabel X (Pelayanan Administrasi Kesiswaan).....	62
Tabel IV.9 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas.....	62
Tabel IV.10 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Siswa) .....	62
Tabel IV.11 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas .....	63
Tabel IV.12 Deskripsi Data Pernyataan X1 .....	63
Tabel IV.13 Deskripsi Data Pernyataan X2 .....	64
Tabel IV.14 Deskripsi Data Pernyataan X3 .....	65
Tabel IV.15 Deskripsi Data Pernyataan X4 .....	65
Tabel IV.16 Deskripsi Data Pernyataan X5 .....	66
Tabel IV.17 Deskripsi Data Pernyataan X6 .....	67
Tabel IV.18 Deskripsi Data Pernyataan X7 .....	68
Tabel IV.19 Deskripsi Data Pernyataan X8 .....	69
Tabel IV.20 Deskripsi Data Pernyataan X9 .....	70
Tabel IV.21 Deskripsi Data Pernyataan X10 .....	71
Tabel IV.22 Deskripsi Data Pernyataan X11 .....	72
Tabel IV.23 Deskripsi Data Pernyataan X12 .....	73



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

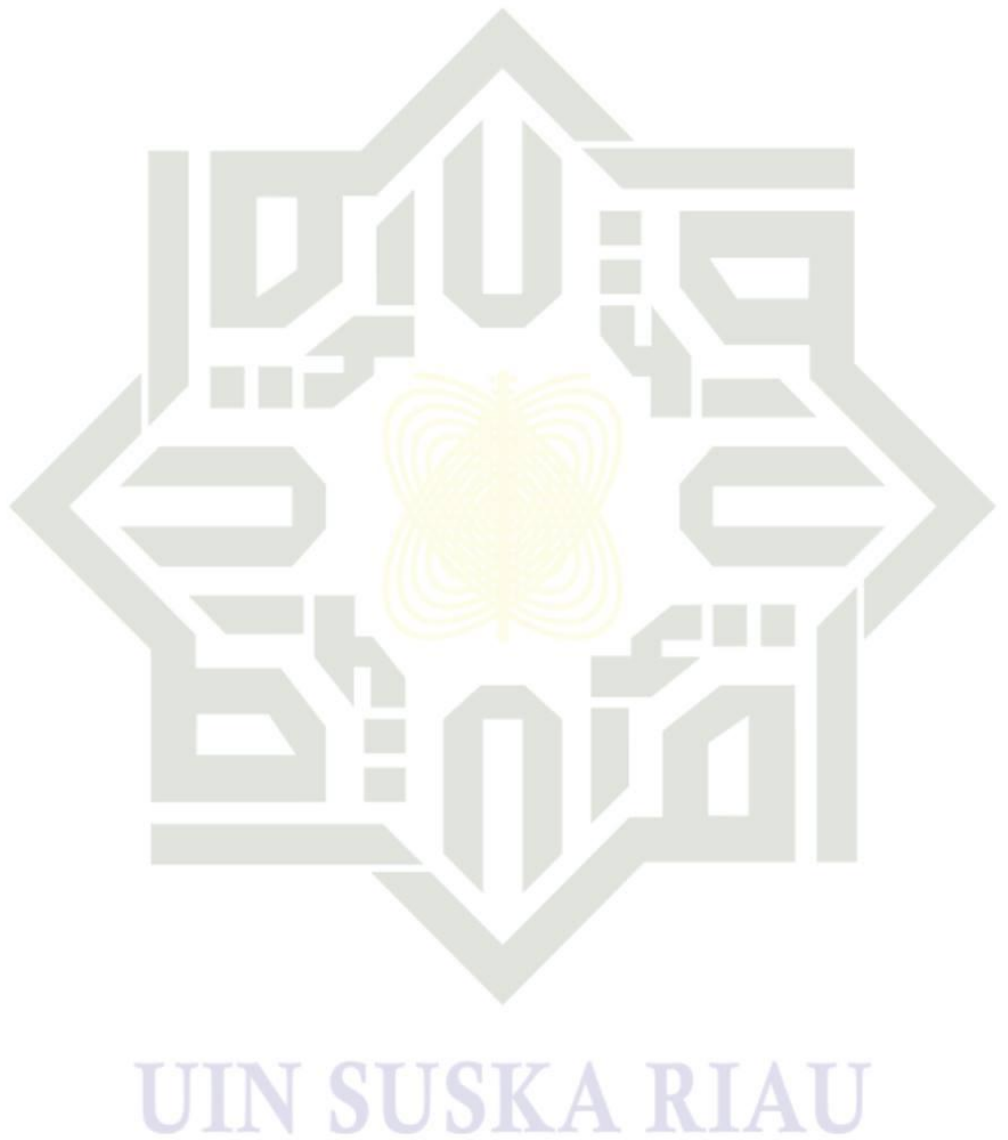
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel IV.24 Deskripsi Data Pernyataan X13 .....	74
Tabel IV.25 Deskripsi Data Pernyataan X14 .....	75
Tabel IV.26 Deskripsi Data Pernyataan X15 .....	76
Tabel IV.27 Deskripsi Data Pernyataan X16 .....	77
Tabel IV.28 Deskripsi Data Pernyataan X17 .....	78
Tabel IV.29 Deskripsi Data Pernyataan X18 .....	79
Tabel IV.30 Deskripsi Data Pernyataan X19 .....	80
Tabel IV.31 Deskripsi Data Pernyataan X20 .....	81
Tabel IV.32 Rekapitulasi Data Variabel X (Pelayanan Administrasi Kesiswaan) .....	82
Tabel IV.33 Rekapitulasi dan Kategori Data .....	82
Tabel IV.34 Deskripsi Data Pernyataan Y1 .....	84
Tabel IV.35 Deskripsi Data Pernyataan Y2 .....	85
Tabel IV.36 Deskripsi Data Pernyataan Y3 .....	86
Tabel IV.37 Deskripsi Data Pernyataan Y4 .....	87
Tabel IV.38 Deskripsi Data Pernyataan Y5 .....	88
Tabel IV.39 Deskripsi Data Pernyataan Y6 .....	89
Tabel IV.40 Deskripsi Data Pernyataan Y7 .....	90
Tabel IV.41 Deskripsi Data Pernyataan Y8 .....	91
Tabel IV.42 Deskripsi Data Pernyataan Y9 .....	92
Tabel IV.43 Deskripsi Data Pernyataan Y10 .....	93
Tabel IV.44 Deskripsi Data Pernyataan Y11 .....	94
Tabel IV.45 Deskripsi Data Pernyataan Y12 .....	95
Tabel IV.46 Deskripsi Data Pernyataan Y13 .....	96
Tabel IV.47 Deskripsi Data Pernyataan Y14 .....	97
Tabel IV.48 Deskripsi Data Pernyataan Y15 .....	98
Tabel IV.49 Rekapitulasi Data Variabel Y (Kepuasan Siswa) .....	99
Tabel IV.50 Rekapitulasi dan Kategori Data .....	100
Tabel IV.51 Uji Normalitas Data .....	101
Tabel IV.52 Uji Linearitas .....	103
Tabel IV.53 Uji Regresi Linear Sederhana .....	105
Tabel IV.54 Uji Parsial (t) .....	106
Tabel IV.55 Uji Koefisien Determinasi .....	106



## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Uji Heteroskedastisitas .....	104
---	-----



### 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**

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	115
Lampiran 2 Tabulasi Variabel X (Pelayanan Administrasi Kesiswaan) .....	118
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Y (Kepuasan Siswa).....	120
Lampiran 4 ACC Sinopsis.....	122
Lampiran 5 Lembar Disposisi.....	123
Lampiran 6 SK Pembimbing Skripsi .....	124
Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Prariset .....	125
Lampiran 8 Surat Balasan Prariset SMAN 2 Tambang.....	126
Lampiran 9 Blangko Bimbingan Proposal .....	128
Lampiran 10 ACC Seminar Proposal.....	129
Lampiran 11 Lembar Pengesahan Ujian Proposal .....	130
Lampiran 12 ACC Penguji Seminar Proposal.....	131
Lampiran 13 Surat Izin Riset Fakultas.....	132
Lampiran 14 Rekomendasi Riset Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	133
Lampiran 15 Surat Izin Riset Dinas Pendidikan.....	134
Lampiran 16 ACC Angket Penelitian.....	135
Lampiran 17 Blangko Bimbingan Skripsi.....	136
Lampiran 18 Surat Balasan Riset SMAN 2 Tambang.....	137
Lampiran 19 ACC Skripsi.....	138
Lampiran 20 Dokumentasi.....	139

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.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kotler yang dikutip oleh Armin Nurhartanto menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap suatu produk dapat diartikan sebagai perasaan senang dan tidak senang yang diperkirakan akan dirasakan oleh pelanggan terhadap hasil yang diperoleh. Namun, sebagaimana yang dikemukakan oleh Jiptono dan dikutip oleh Diana Rahmawati, reaksi terhadap perbedaan nyata antara kinerja dan hasil produk bisa berupa rasa puas dan tidak puas.<sup>1</sup>

Kepuasan pelanggan dalam lingkup Pendidikan, baik itu yang dirasakan siswa, guru, maupun masyarakat yang terlibat dalam layanan Pendidikan, dapat dijelaskan sebagai perbandingan antara harapan mereka saat memasukkan anaknya ke sekolah dengan pengalaman yang siswa itu rasakan setelah melalui proses pendidikan.<sup>2</sup> Maka dapat dikatakan, kepuasan siswa merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh siswa terhadap berbagai kinerja yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan mereka selama masa belajar di lembaga tersebut.

Banyak faktor, seperti proses pendidikan, lingkungan sekolah, komunikasi, layanan administrasi, dan manajemen sekolah, dapat memengaruhi kepuasan siswa. Strategi yang digunakan guru untuk

<sup>1</sup> Diana Rahmawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa", *Jurnal Economia* 9, no. 1, (2013): h. 54

<sup>2</sup> Davit Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 74



#### 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.

memberikan pengetahuan kepada siswanya merupakan bagian dari proses pembelajaran. Namun, kondisi lingkungan sekolah bagi dari segi guru maupun siswa termasuk ke dalam lingkungan sekolah.

Dalam administrasi kesiswaan, keberhasilan suatu layanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan adalah keselarasan antara harapan atau kebutuhan dengan kenyataan yang diterima. Layanan yang buruk akan mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan siswa, sementara layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan siswa. Dapat disimpulkan bahwa sekolah harus mengelola administrasinya secara efektif untuk mencapai tujuannya agar siswa merasa senang dengan layanan administrasi yang diberikan.

Pengelolaan sekolah dapat berlangsung dengan baik apabila sekolah tersebut melakukan kejelasan dalam pelaksanaan dan pengawasan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan sekolah diantaranya: kegiatan pembelajaran yang efektif, terpenuhi sumber daya manusia, kondisi sekolah yang aman, adanya pemimpin yang profesional dan bijaksana, serta adanya penilaian yang dilakukan secara berkala untuk perbaikan di sekolah.<sup>3</sup> Jika kriteria dan fungsi pengelolaan sekolah sudah dijalankan dengan baik, maka layanan yang diberikan sekolah dapat dilaksanakan secara efektif mendapatkan hasil yang baik.

Dalam pengelolaan sekolah, Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3, menyebutkan bahwa

---

<sup>3</sup> Muhyadi, "Aplikasi Konsep Sistem dalam Pengelolaan Sekolah," *Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi*, Vol. IX, No. 1 (Februari, 2009): 19, <http://doi.org/10.21831/efisiensi.v9i1.3926>

#### 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.

tujuan dari sistem pendidikan nasional adalah untuk membangun peradaban bangsa yang bermartabat serta mengembangkan kemampuan dan karakter bangsa. Undang-Undang ini penting untuk dipahami dalam pengelolaan sekolah. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keterampilan siswa agar membantu mereka tumbuh menjadi orang dewasa yang bermoral, kreatif, bertanggung jawab.<sup>4</sup>

Pada masa teknologi informasi yang modern, Masyarakat memerlukan informasi dan media yang pendidikan yang efektif. Hal ini akan menjadi kesulitan bagi lembaga Pendidikan, termasuk madrasah yang harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang cepat dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja yang cepat dalam memberikan pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan merupakan upaya yang memberikan kenyamanan, kepuasan, dan kegembiraan bagi mereka yang dilayaninya. Sekolah dapat memberikan berbagai jenis pelayanan, seperti transportasi sekolah, bimbingan dan konseling kepada siswa, perpustakaan, dan lain sebagainya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penyelenggaraanya, sekolah menyediakan layanan administratif yang terkait dengan pengelolaan lembaga pendidikan dalam pelaksanaannya. Untuk memenuhi tuntutan siswa, layanan administratif ini melibatkan berbagai tugas dokumentasi dan manajemen. Layanan yang

---

<sup>4</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Pustaka media Group, 2018) h. 480

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.

dibutuhkan siswa baik di kelas maupun diluar di luar kelas, serta perencanaan dan pengawasan, adalah beberapa layanan administratif yang ditawarkan oleh sekolah.<sup>5</sup> Pelayanan yang diterima siswa dari tenaga administrasi sekolah sejak mereka mendaftar hingga lulus dari sekolah tersebut.

Sekolah perlu fokus pada pengelolaan administrasi Pendidikan agar mencapai tujuan pendidikan nasional. Untuk mencapai tujuan pendidikan, administrasi pendidikan harus merencanakan, mengoordinasikan, mengawasi, dan mengelola pelaksanaan kegiatan sambil memanfaatkan fasilitas dan sumber daya yang ada.<sup>6</sup> Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, sangat penting bagi kepala sekolah dan instruktur untuk mengawasi administrasi sekolah secara sistematis dan teratur. Dengan demikian, keterampilan ini akan membantu meningkatkan kinerja, kualitas, dan efisiensi pendidikan.

Untuk menjamin bahwa pembelajaran berjalan lancar dan tujuan pembelajaran tercapai, administrasi memegang peranan penting dalam lembaga pendidikan. Kepala sekolah, guru, dan pengawas pendidikan sangat mementingkan dokumen yang tersimpan dalam administrasi pendidikan, termasuk data siswa, kurikulum, fasilitas, dan infrastruktur. Secara umum, administrasi pendidikan terdiri dari bidang-bidang berikut:

- 1) administrasi siswa; 2) administrasi sumber daya manusia; 3)

<sup>5</sup> Sohiron, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Pekanbaru: Kreasi Edukasi, 2015), h.34-32.

<sup>6</sup> Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015), h.7.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

administrasi kurikulum; 4) administrasi infrastruktur dan fasilitas, 5) administrasi keuangan, 6) administrasi hubungan masyarakat.<sup>7</sup> Pada penelitian ini akan membahas mengenai administrasi kesiswaan.

Struktur administrasi yang dikenal sebagai "administrasi siswa" bertugas membantu siswa mencapai potensi penuh mereka di kelas. Administrasi siswa bertanggung jawab untuk mengawasi semua kegiatan siswa dalam proses pembelajaran untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan secara efisien dan sesuai dengan tujuan pendidikan sekolah.<sup>8</sup>

Segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi siswa di sekolah termasuk dalam administrasi siswa, mulai dari pendaftaran siswa baru hingga membantu siswa yang akan keluar, baik itu karena alasan seperti kuliah atau lulus sekolah. Pada dasarnya, administrasi kesiswaan berfokus pada kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan siswa. Oleh karena itu, kinerja administrasi kesiswaan dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan siswa.

SMAN 2 Tambang, sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah atas di Pekanbaru, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan Pendidikan yang optimal bagi peserta didik. Tenaga administrasi di sekolah SMAN 2 Tambang memiliki peran penting dalam mengelola berbagai aspek administrasi sekolah, termasuk penerimaan

<sup>7</sup> Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 17

<sup>8</sup> Nuril Ahmad, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugiha Solokuro Lamongan", *Madina: Jurnal studi Islam* 1, no. 1, (2014): h.

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.

peserta didik baru, pengelolaan data siswa, kegiatan ekstrakurikuler siswa, dan berbagai tenaga administrasi lainnya.

Berdasarkan obeservasi dan wawancara awal peneliti di SMAN 2 Tambang pada hari Jum'at tanggal 21 Juni 2024 yang langsung berkomunikasi dengan tenaga administrasi SMAN2 Tambang bagian kesiswaan Bapak A, maka tujuan penelitian ini terfokus kepada bagian administrasi di SMAN 2 Tambang. Penelitian ini menemukan gejala-gejala diantaranya<sup>9</sup>: masih terdapat staf administrasi yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan, masih terdapat kesalah pahaman antara staf administrasi dengan siswa, informasi penting seperti beasiswa masih sering tidak diketahui siswa tepat waktu, masih terjadi penundaan dalam tindak lanjut pelayanan atau dokumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Didik di SMAN 2 Tambang”**.

## B. Alasan Memilih Judul

Peneliti memilih judul ini karena alasan-alasan yang didasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas sebagai berikut:

1. Topik yang diangkat sesuai dengan bidang keilmuan peneliti pelajari yaitu tentang pelayanan administrasi kesiswaan yang penulis pelajari pada program studi Manajemen Pendidikan Islam.

<sup>9</sup> Observasi dan wawancara Awal Pada hari Jum'at tanggal 21 Juni 2024 dengan tenaga administrasi SMAN 2 Tambang bagian kesiswaan Bapak Aselandri. JS, S.Pd, M.Pd

#### 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. Peneliti memiliki kemampuan untuk meneliti permasalahan yang dibahas.
3. Lokasi penelitian yang dilakukan juga terjangkau terjangkau bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
4. Sepengetahuan peneliti, belum ada yang meneliti penelitian ini sebelumnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### C. Penegasan Istilah

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Pelayanan secara umum adalah segala aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan pelayanannya apabila kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.<sup>10</sup> Sedangkan administrasi kesiswaan adalah mencakup berbagai inisiatif terorganisasi, termasuk program pengembangan siswa, pembentukan lingkungan belajar, dan operasi layanan terkait dari masuknya siswa sampai lulusnya siswa dari sekolah tersebut.<sup>11</sup>

Jadi pelayanan administrasi kesiswaan adalah serangkaian prosedur atau usaha yang bertujuan untuk mengawasi siswa dan memenuhi kebutuhan mereka selama mereka bersekolah, baik karena tamat/lulus maupun alasan lainnya dengan tujuan agar siswa merasa puas.

<sup>10</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Persada, 2010), h. 22

<sup>11</sup> Mahlil Nurul Ihsan dan Hasbiyallah, *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam* (Bandung: t.p., 2019), h. 67



#### 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. Kepuasan Siswa

Bila metode pengajaran dan pembelajaran sekolah memenuhi persyaratan dan harapan siswa, sikap positif yang dikenal sebagai "kepuasan siswa" akan muncul. Bila siswa memperoleh layanan yang sesuai dengan harapan mereka, siswa akan merasakan puas. Di sisi lain, siswa akan tidak senang jika layanan tidak memenuhi harapan mereka.<sup>12</sup>

#### D. Permasalahan

##### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, masalah-masalah yang muncul antara lain:

- a. Belum maksimalnya peningkatan kualitas sumber daya manusia pada pelayanan administrasi kesiswaan
- b. Tenaga administrasi kurang informatif dan cekatan dalam melakukan pelayanan kepada siswa
- c. Masih terdapat kurangnya profesionalisme kinerja dari tenaga administrasi
- d. Tingkat kepuasan siswa
- e. Pelayanan administrasi kesiswaan sekolah SMAN 2 Tambang
- f. kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 2 Tambang

<sup>12</sup> Hasrawia, Hasrawia, Nur Alim, and Syahrul Syahrul. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 9.1 (2023): 99-112.

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

g. pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap Kepuasan siswa di SMAN 2 Tambang

**2. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disampaikan, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian ini pada pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Tambang.

**3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah tersebut, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan sekolah SMAN 2 Tambang?
- b. Bagaimana kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 2 Tambang?
- c. Seberapa besar pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap Kepuasan siswa di SMAN 2 Tambang?

**E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 2 Tambang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 2 Tambang
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Tambang.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini membantu menerapkan pemahaman peneliti tentang manajemen pendidikan islam yang diperolehnya selama menempuh pendidikan selama menempuh pendidikan dibangku perkuliahan.

### b. Secara Praktis

- 1) Sebagai sumber informasi saat membuat materi pengajaran, khususnya dalam hal layanan administrasi siswa dan kepuasan sekolah.
- 2) Sebagai masukan bagi organisasi yang disetujui, khususnya bagi personel yang bertanggung jawab atas administrasi sekolah, yang akan menghasilkan layanan berkualitas tinggi dan memastikan bahwa warga sekolah puas dengan layanan yang diterima.



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. Kepuasan Siswa

###### a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin *ſatis* yang berarti (cukup baik atau memadai) dan *facto* (melakukan atau membuat) merupakan sumber kepuasan dan kepuasan. Oleh karena itu, upaya untuk membuat sesuatu memadai atau terpenuhi dapat dipahami sebagai kepuasan.<sup>13</sup> Kepuasan berasal dari kata “puas” yang mengacu pada keadaan bahagia, lega, atau cukup yang ditimbulkan oleh terpenuhi keinginannya.<sup>14</sup> Beberapa pendapat para ahli yang dikutip oleh Imam Machali dan Ara Hidayat diantaranya:

- 1) Enggel, kepuasan yang dirasakan konsumen akan memberikan hasil yang baik apabila tercapainya harapan dari sebuah pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika hasil tidak sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.

<sup>13</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Preamedia Group, 2018), h. 283

<sup>14</sup> Etty Widawati dan Siswohadi, “Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi”, h. 1502

#### 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) Philip Kotler, tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh seberapa baik pencapaiannya dibandingkan dengan harapannya.<sup>15</sup>
- 3) Sumarto, singkatnya tingkat kenikmatan seseorang didasarkan pada seberapa baik atau buruk kinerja suatu produk atau layanan memenuhi harapan mereka.<sup>16</sup>

Berdasarkan definisi kepuasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah sikap yang muncul dari seseorang setelah menerima dan membandingkan hasil kinerja dengan yang di harapkan. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

#### b. Pengertian Siswa

Menurut Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Peraturan Umum Sistem Pendidikan Nasional, peserta didik adalah mereka yang memiliki cita-cita untuk belajar dengan cara yang memungkinkannya mengikuti program, jenjang, dan jenis

<sup>15</sup> Irwan Faizal, "Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan Di Stpi-Curug", *Jurnal Aviasi Langit Biru* 5, no. 9, (2012), h. 5-6

<sup>16</sup> Desi Vonstania, dkk, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang", *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 2, (2018), h. 21-22

#### 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 tertentu untuk mengembangkan potensinya.<sup>17</sup> Oleh karena itu, siswa bebas untuk menekuni ilmu pengetahuan sesuai dengan nilai dan cita-citanya di masa depan.

Oemar Hamalik mendefenisikan siswa sebagai salah satu komponen masukan dalam sistem pendidikan yang menjalani proses pembelajaran untuk menjadi manusia yang berakhlak mulia sesuai tujuan pendidikan nasional. Menurut Abu Ahmadi, siswa adalah individu manusia yang memiliki pribadi yang utuh, yang tidak diatur oleh orang lain, dan memiliki kemampuan untuk memilih siapa dirinya, dan memiliki sifat serta keinginan yang unik.<sup>18</sup> Sedangkan menurut Hasbullah, siswa adalah individu yang berperan penting dalam lembaga pendidikan untuk menjalankan proses pembelajaran.<sup>19</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa siswa adalah pribadi unik yang memperoleh layanan pendidikan sesuai bakat, minat, dan kemampuannya agar dapat berkembang sebagaimana mestinya dan merasa puas terhadap pembelajaran yang diterimanya dari guru.

<sup>17</sup> Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen & Undang-undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas, (Bandung: Permana, 2006), h. 65.

<sup>18</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 205.

<sup>19</sup> Hasbullah, *Otonomi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2010), h. 121



#### 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. Pengertian Kepuasan Siswa

Menurut Philip Kotler dan Kevin Keller, kepuasan adalah hasil dari upaya memenuhi persyaratan atau mencapai kecukupan. Seseorang dapat menentukan apakah mereka akan senang atau tidak puas dengan hasil yang diharapkan dengan membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan mereka.<sup>20</sup>

Sutopo dkk., kepuasan adalah emosi yang dialami seseorang setelah menimbang harapannya terhadap hasil yang dialaminya.<sup>21</sup> Dengan kata lain, tingkat kepuasan bergantung pada seberapa besar perbedaan antara harapan dan kinerja pelayan.

Menurut Sutari, siswa adalah anggota Masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses Pendidikan. Siswa umumnya merupakan sosok anak yang membutuhkan bantuan orang lain untuk bisa tumbuh dan berkembang ke arah kedewasaan. Ia adalah sosok yang selalu mengalami perkembangan sejak lahir sampai meninggal dengan perubahan-perubahan yang terjadi secara wajar.<sup>22</sup>

Kepuasan siswa adalah evaluasi berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan siswa setelah menerima atau merasakan pelayanan Pendidikan yang diberikan oleh suatu sekolah selama siswa menempuh Pendidikan di sekolah tersebut.

<sup>20</sup> Philip Kotler dan KL Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia, Edisi 12 Jilid*, Jakarta: PT Indeks, hal. 220

<sup>21</sup> Sutopo dan Suryanto, Adi, (2006). *Pelayanan Prima. Modul Pendidikan dan Pelatihan Prabatan Golongan III, Edisi Revisi III*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, hal. 29

<sup>22</sup> Arief Rahman, *Memahami Ilmu Pendidikan*, (Yogyakarta: Aswja Pressindo, 2017), h. 120.

**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. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Siswa**

Secara umum faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan siswa meliputi: (1) harapan yang sesuai dengan kenyataan; (2) kepuasan terhadap layanan yang diperoleh; (3) perilaku yang dapat diterima dari individu; dan (4) lingkungan fisik yang mendukung (5) biaya yang terjangkau, dan (6) realisasi janji yang sesuai dengan kenyataan.

Kepuasan siswa sebagai pengguna layanan dengan membandingkan kualitas layanan dengan apa yang diharapkan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa diantaranya:

**1. Proses pembelajaran di sekolah**

Terlaksananya pembelajaran yang aktif di sekolah dapat dilihat dari cara guru mengajar dengan metode yang menarik bagi siswanya.

**2. Lingkungan kehidupan sekolah**

Lingkungan sekolah mencakup stabilitas dan kondisi sekolah yang nyaman dan aman bagi guru dan siswa saat melaksanakan belajar.

**3. Komunikasi**

Proses pertukaran informasi atau ide antara guru dan siswa yang dilakukan secara langsung selama proses pembelajaran di sekolah untuk mencapai pemahaman bersama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

4. Pelayanan administrasi dan manajemen sekolah

Komponen paling penting dalam mengelola sekolah, keduanya memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa.<sup>23</sup>

**e. Indikator Kepuasan Siswa**

Kepuasan siswa adalah kesesuaian antara harapan dan kebutuhan mereka dengan realitas yang mereka alami atau terima. Menurut Hawkins dan Lonney, yang dikutip dalam jurnal Joko Suwito, indikator kepuasan pelanggan diantaranya:

1. Kesesuaian harapan

Merujuk sejauh mana hasil dari suatu produk dapat memenuhi harapan yang telah ditetapkan dan dapat memuaskan pelanggan terhadap produk tersebut, diantaranya:

- a. Barang dan jasa yang diterima memenuhi harapan pelanggan.
- b. Tenaga administrasi dapat melayani dengan baik sesuai yang dibutuhkan pelanggan.
- c. Terpenuhi fasilitas penunjang pelayanan administrasi kesiswaan bagi tenaga administrasi sekolah dalam melayani siswa.
- d. Keinginan datang kembali

<sup>23</sup> Nuril Ahmad, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa M. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan", Madinah: *Jurnal Studi Islam* volume 1, no. 1 (2014), h. 20



**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. Keinginan datang kembali adalah kesediaan berkunjung yang dilakukan siswa atau pelanggan dikarenakan merasa puas terhadap produk yang diterima, diantaranya:
  - a. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan berkunjung kembali karena merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
  - b. Memiliki nilai dan manfaat dari suatu produk.
  - c. Dengan dukungan fasilitas yang memadai, maka pelanggan akan merasa puas dan akan berkunjung kembali.
3. Kesediaan merekomendasi  
Kesediaan pelanggan (siswa) untuk merekomendasikan barang atau jasa yang telah mereka gunakan kepada teman dan keluarga dikenal sebagai kemauan untuk merekomendasikan, diantaranya:
  - a. Memberikan pujian kepada teman dan keluarga atas penggunaan atau pembelian suatu produk karena pelayanannya yang baik.
  - b. Menyarankan kepada teman atau keluarga agar membeli dan menggunakan suatu produk dikarenakan fasilitas yang memadai.

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. Meyakinkan teman dan saudara untuk membeli dan memanfaatkan suatu produk karena nilai dan manfaat dari produk tersebut.<sup>24</sup>

## 2. Pelayanan Administrasi Kesiswaan

### a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan," yang berarti membantu serta memenuhi kebutuhan orang lain saat memberikan layanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara. Salah satu bentuk pelayanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>25</sup>

Menurut Sutopo dan Sugiyanti yang dikutip oleh Etty Widawati dan Siswohadi, menggambarkan pelayanan adalah tindakan menyediakan atau memenuhi kebutuhan orang lain. Suatu layanan seperti produk memiliki karakteristik unik yang unggul dari produk lainnya.<sup>26</sup>

Menurut Moenir dalam Mursyidah mengartikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu lembaga untuk tujuan tertentu, tingkat kepuasan yang

<sup>24</sup> Joko Suwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru", KINDAI 14, no. 13, (2018), h. 257

<sup>25</sup> Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

<sup>26</sup> Etty Widawati dan Siswohadi, "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi", JMM Online 4, no. 10, (2020) h.1504

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.

dialami oleh pemberi atau penerima layanan hanya dirasakan oleh mereka saja. Kemampuan pemberi layanan untuk memenuhi tuntutan konsumen menentukan tingkat kebahagiaan pengguna jasa.<sup>27</sup>

Selain itu R.A Supriyono, mendefenisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang direncanakan oleh suatu organisasi untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan memberikan kesan tertentu. Jika pelayanannya baik maka pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu, upaya untuk menarik pelanggan agar menggunakan barang atau jasa yang disediakan harus mengutamakan pemberian pelayanan prima.<sup>28</sup> Definisi lain dari layanan adalah tindakan atau kegunaan yang diberikan kepada orang lain yang sebagian besar tidak berwujud dan tidak mengarah pada perolehan properti apa pun. Pembuatannya tidak selalu terkait dengan barang-barang berwujud.

Jadi dapat disimpulkan dari beberapa definisi pelayanan di atas bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditujukan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan seseorang dengan melakukan tugas-tugas secara efektif, baik yang bersifat material maupun tidak dalam usaha untuk memuaskan pelanggan.

<sup>27</sup> Lailul Mursyidah and Ilmi Usroti Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: Umsida Press, 2020). h.14

<sup>28</sup> Melayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, 125



**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.

**f. Bentuk-bentuk Pelayanan**

Terdapat tiga kategori layanan diantaranya; layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan berdasarkan perbuatan.

**1. Layanan dengan lisan**

Petugas sekolah menyediakan layanan komunikasi lisan di bidang layanan informasi, hubungan masyarakat (PR), dan bidang lain yang mencakup pemberian penjelasan atau informasi kepada mereka yang membutuhkan berada dibawah lingkup tugasnya untuk menyediakan layanan komunikasi.

**2. Layanan dengan tulisan**

Salah satu bentuk layanan yang paling terlihat dalam menyelesaikan pekerjaan adalah layanan. Secara umum, pelayanan dalam bentuk tulisan dinilai cukup baik, terutama untuk layanan jarak jauh karena biaya yang lebih terjangkau. Untuk memastikan layanan tertulis memuaskan penerima, faktor kecepatan sangat penting baik dalam mengatasi masalah, proses penyelesaian (pengetikan, penanda tanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

**3. Layanan dengan perbuatan**

Layanan dengan perbuatan ini biasanya lebih tertuju pada kalangan atasan dan bawahan. Akibatnya, pengetahuan dan kemampuan petugas memiliki dampak yang sangat besar pada hasil pekerjaan.

### 3. Administrasi Kesiswaan

#### a. Pengertian Administrasi

Administrasi memiliki dua pengertian yaitu secara sempit dan luas. Secara sempit, administrasi disebut ketatausahaan, dan secara luas, administrasi adalah kegiatan untuk Menyusun informasi yang dilakukan secara teratur dengan adanya sistem dan pencatatan tertulis. Jadi administrasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan tindakan yang melibatkan menulis, pencatatan, dan pelacakan informasi penting dalam rangka meningkatkan kualitas pekerjaan dan hasil yang memuaskan. Administrasi secara umum didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan perkantoran seperti pengarsipan, pencatatan penerimaan, penyimpanan, penggunaan, dan pemeliharaan barang tertulis yang bertujuan untuk meningkatkan pekerjaan.<sup>29</sup>

Menurut Sondang P. Siagian, administrasi sebagai serangkaian prosedur yang dibangun atas kebijakan yang disepakati bersama dan dimaksud untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.<sup>30</sup> Sementara itu, Ismail Nawawi berpendapat bahwa administrasi dalam arti luas adalah serangkaian tindakan yang ditujukan oleh sekelompok orang secara dinamis melalui kerjasama untuk mencapai tujuan dan sasaran yang logis,

<sup>29</sup> Hasbiyallah, Mahlil Nurul Ihsan, *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan*, ed. Ima Malihah, (Bandung: Final Buku, 2019), h.

<sup>30</sup> Sondang P. Siagian, *Filsafat Pendidikan*, (Jakarta: Haji Masagung, 2011), h. 3

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.

yaitu secara efektif dan efisien.<sup>31</sup> Jadi dapat disimpulkan dari berbagai pendapat tentang administrasi, bahwa administrasi adalah suatu kegiatan tertulis dengan memanfaatkan semua sumber, baik dari sumber daya manusia maupun sarana untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

#### b. Dasar Administrasi

Administrasi akan berhasil jika dijalankan atas landasan yang tepat. Dalam hal ini, landasan berarti kebenaran mendasar yang menjadi pedoman dan acuan dalam kehidupan bermasyarakat. Prinsip-prinsip administrasi mencakup pengelolaan, efisiensi, prioritas dalam tugas, kepemimpinan yang efektif, serta kerjasama yang baik.

Kata efisiensi yang dimaksud disini merujuk kepada seorang tenaga administrasi yang berhasil dalam melaksanakan tugasnya dengan memanfaatkan semua sumber dan fasilitas yang tersedia secara tepat. Sementara itu, prinsip pengelolaan berarti bahwa administrasi akan mencapai hasil yang paling efektif dan efisien melalui koordinasi pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain. Penentuan prioritas kegiatan manajemen yang dimaksud didasarkan pada pemikiran bahwa apabila kegiatan tersebut disertai dengan usaha yang berdasarkan pengelolaan secara bersamaan, seorang administrasi lebih mendahulukan suatu pekerjaan yang

<sup>31</sup> Nawawi Haidar, *Organisasi Sekolah dan Pengelolaan Kelas*, (Jakarta: Gunung Agung, 2009), h. 35



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

produktif. Prinsip kepemimpinan menyatakan bahwa seorang administrator dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dengan menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif, berfokus pada hubungan antar anggota, melaksanakan tugasnya, dan memperhatikan keadaan dan lingkungan. Gagasan mendasar di sini adalah bahwa seorang administrator yang bekerja sama secara efektif akan berhasil dalam melaksanakan tugasnya.<sup>32</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa dasar administrasi terdiri dari asas-asas yang harus diterapkan oleh seorang administrator dengan baik, seperti asas kerjasama, asas efisien, asas manajemen dalam administrasi, dan asas-asas pokok dalam manajemen.

#### c. Fungsi Administrasi

Gagasan dan teori administrasi yang meliputi pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, pemantauan, dan analisis atau evaluasi semua program kerja yang menuntut pengorganisasian yang tepat menjadikan fungsi administrasi menjadi nyata dan mengoptimalkan tingkat pencapaian, pada hakikatnya merupakan langkah pertama dalam proses manajemen.

George R. Terry dalam bukunya "Principle of Management" merumuskan fungsi-fungsi administrasi menjadi empat, yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan

<sup>32</sup> Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Sibuku, 2016), h. 4-5

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

(controlling), yang disingkat menjadi POAC. Sementara itu, Robbins dan Coulter mengklasifikasikan fungsi-fungsi tersebut menjadi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengawasan (controlling), dan kepemimpinan (leading), yang disingkat menjadi POCL.

Berikut diuraikan fungsi-fungsi administrasi pendidikan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam konteks kegiatan lembaga Pendidikan.<sup>33</sup>

#### 1. Fungsi perencanaan

Landasan tindakan administratif yang efektif adalah pendekatan pemimpin dalam menguraikan tujuan dan metode untuk mencapainya. Perencanaan adalah proses pengumpulan solusi potensial yang akan digunakan di kemudian hari untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan adalah proses menemukan dan memanfaatkan sumber daya secara terpadu untuk mendukung tindakan dan usaha yang akan dilakukan dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

#### 2. Fungsi pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan langkah awal dalam menjalankan strategi yang telah dibuat sebelumnya. Karena

<sup>33</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2013), h.

#### 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.

organisasi berfungsi sebagai alat administratif untuk mencapai tujuan ini, ukuran dan strukturnya harus memadai.<sup>34</sup>

#### 3. Fungsi pergerakan

Fungsi pergerakan seorang pemimpin dalam organisasi yang menangani pendidikan adalah memotivasi para pendidik, staf pendukung, dan anggota tim pendidikan lainnya.

#### 4. Fungsi pengawasan

Fungsi pengawasan adalah proses pemantauan, pemeriksaan suatu kegiatan untuk memastikan apakah kegiatan yang telah direncanakan sudah berjalan sesuai dengan yang ditetapkan.

Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa fungsi administrasi bahwa fungsi administrasi itu berperan dalam perencanaan, penyusunan, koordinasi laporan, penempatan, serta pengarahan dalam sebuah lembaga untuk mencapai tujuan yang telah disepakati.

#### d. Pengertian Kesiswaan

Berdasarkan Undang-Undang RI tentang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003, seseorang yang ingin meningkatkan keterampilannya melalui pendidikan dapat digolongkan sebagai pelajar. Hal ini dikarenakan ada jalur, jenjang,

<sup>34</sup> Soewadji Lazaruth, *Kepala Sekolah dan Tanggung Jawabnya* (Yogyakarta: Penerbit Kaesius, 1994), h.13



**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.

dan jenis pendidikan tertentu yang dapat ditempuh seseorang.<sup>35</sup> Menurut Nurhatti, siswa adalah tujuan pendidikan yang harus dibimbing dan diarahkan agar memiliki sejumlah kompetensi yang diharapkan.<sup>36</sup> Menurut Binti Maunah siswa adalah anak yang berada di bawah tanggung jawab pendidik. Siswa melihat keterbatasan mereka sendiri dan merasa bergantung pada guru mereka karena mereka adalah individu yang belum dewasa.<sup>37</sup>

Berdasarkan pemahaman kesiswaan di atas, dapat disimpulkan bahwa siswa adalah bagian dari masyarakat yang berupaya memenuhi potensinya melalui proses pembelajaran di berbagai mata pelajaran dan tingkat pendidikan.

**e. Ruang lingkup kesiswaan**

Kegiatan siswa dapat dijelaskan melalui sistem transformasi lembaga Pendidikan yang melibatkan input (masukan), proses, dan output (keluaran). Oleh karena itu, administrasi kesiswaan dapat diuraikan berdasarkan aspek-aspek tersebut. Dapat dilihat dari awal masuk siswa ke sekolah hingga meninggalkan sekolah, terdapat empat aspek utama dalam administrasi kesiswaan yaitu, penerimaan siswa baru, pencatatan

<sup>35</sup> Undang-Undang SISDIKNAS, Sistem Pendidikan Nasional UU RI, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), h.8

<sup>36</sup> Nurhatti Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat Konsep dan Strategi Implementasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h.40

<sup>37</sup> Binti Maunah, *Ilmu Pendidikan* (Yogyakarta: Teras, 2009), h. 82-83

#### 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.

perkembangan belajar siswa, melakukan penyuluhan, serta monitoring siswa.<sup>38</sup>

Proses penerimaan siswa baru memerlukan sejumlah persyaratan, pembentukan panitia khusus untuk tugas tersebut, dan fase orientasi. Pendataan belajar siswa mencakup buku nilai, buku laporan, serta bantuan dan pembinaan untuk perilaku siswa.<sup>39</sup>

#### f. Pengertian Pelayanan Administrasi kesiswaan

Gronroos mengatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi disebabkan adanya komunikasi antara karyawan dengan pelanggan atau sumber daya lain yang ditawarkan oleh institusi penyedia layanan, semuanya dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah konsumen atau pelanggan.<sup>40</sup>

Administrasi kesiswaan adalah upaya dan aktivitas yang mencakup pengelolaan administrasi terkait siswa dalam mengembangkan potensi mereka.<sup>41</sup> Menurut para ahli yang dikutip dari Hasbiyaallah dan Mahlil Nurul Ihsan, ada beberapa pengertian administrasi kesiswaan diantaranya:

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), h.118-

<sup>39</sup> Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2004),

<sup>40</sup> Zaenal Mukarom, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), h. 15

<sup>41</sup> Ade Hermawan, "Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu", *REFORMASI* 9, no. 1 (2019), h. 46

**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. Mulyono

Administrasi siswa, sebagaimana digunakan dalam manajemen organisasi dan administrasi pendidikan, mengacu pada semua prosedur kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara terarah serta dukungan berkelanjutan bagi setiap siswa di sekolah untuk menjamin mereka dalam mengikuti proses pembelajaran.<sup>42</sup>

2. B. Suryosubroto

Administrasi kesiswaan mencakup semua kegiatan mulai diterimanya siswa di sekolah hingga siswa meninggalkan sekolah karena telah menyelesaikan pendidikan di sekolah tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi siswa meliputi serangkaian prosedur atau usaha yang bertujuan untuk mengawasi siswa dan memenuhi kebutuhan mereka selama mereka bersekolah, baik karena tamat/lulus maupun alasan lainnya dengan tujuan agar siswa merasa puas.

**g. Kegiatan administrasi kesiswaan**

Adapun kegiatan kesiswaan yang perlu dilaksanakan diantaranya:

1. perencanaan kegiatan penerimaan siswa baru

<sup>42</sup> Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administarasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*, (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2019), h. 67-68



**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.

Kegiatan ini dimulai sejak tahap perencanaan penerimaan siswa baru. Pengadministrasian yang dilakukan sejak awal ini sangat penting, karena keberhasilan pengelolaan siswa di sekolah sangat bergantung pada bagaimana perencanaan penerimaan peserta didik dilakukan. Ada beberapa kegiatan dalam penerimaan siswa baru diantaranya:

- a. Penentuan daya tampung

Sekolah harus memastikan kapasitas daya tampung sebelum menerima siswa baru. Jumlah kelas yang saat ini digunakan dan kapasitas setiap kelas dihitung untuk mengetahui daya tampungnya. Dengan demikian, sekolah dapat memastikan jumlah siswa yang diterima.

- b. Penetapan syarat calon siswa

Agar terlaksananya secara efektif, maka sekolah atau lembaga Pendidikan perlu menetapkan berbagai persyaratan bagi calon siswa baru yang ingin mendaftar di sekolah tersebut. Adapun penetapan syarat calon siswa diantaranya:

1. Persyaratan administratif, berkaitan dengan penyerahan dokumen-doumen yang harus diserahkan sebagai bukti diri, seperti keterangan

#### 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.

umur/akte kelahiran, tanda tamat, dan lain sebagainya.

2. Persyaratan akademik, merujuk pada keterampilan yang harus dimiliki oleh calon siswa, yang dapat dinilai melalui prestasi belajar siswa atau melalui pengujian tes.

- c. Seleksi calon siswa baru

Untuk menentukan calon yang akan diterima, tahap pertama adalah memastikan bahwa persyaratan administratif terpenuhi. Setelah itu, tahap kedua adalah seleksi berdasarkan persyaratan akademik yang dapat dilakukan secara tes atau non-tes.

2. Menyusun kegiatan pengenalan siswa baru

Bagi siswa baru, masa pengenalan sekolah sangat penting untuk membantu mereka beradaptasi dengan lingkungan sekolah. Oleh karena itu, penting untuk membantu panitia khusus yang bertugas merencanakan dan melaksanakan program orientasi.

3. Menilai kehadiran siswa

Untuk memantau kehadiran siswa dalam kegiatan pembelajaran, pada dasarnya sekolah menerapkan sistem pencatatan kehadiran bagi semua siswa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

#### 4. Menyusun kegiatan bimbingan untuk siswa

Setelah siswa diterima sebagai bagian dari komunitas sekolah, tanggung jawab untuk memantau dan mengelola kemajuan belajar mereka menjadi tugas utama sekolah. Pemberian bimbingan belajar seharusnya dilakukan oleh para profesional yang telah dipersiapkan untuk tugas tersebut, seperti petugas bimbingan dan konseling (BK).

#### 5. Mengatur kegiatan Ko-kurikuler dan Ekstrakurikuler Siswa

Ada banyak jenis kegiatan yang dapat mendukung kegiatan intrakurikuler. Jenis kegiatan tersebut meliputi penelitian lapangan, kunjungan industri, kegiatan kepanduan, kelompok seni, olahraga, camping, dan sebagainya. Kegiatan-kegiatan seperti ini termasuk dalam kategori kegiatan ko dan ekstrakurikuler. Secara sederhana, kegiatan ini bertujuan untuk mendukung proses belajar mengajar di luar jam pelajaran intrakurikuler. Meskipun bukan bagian dari kurikulum resmi, kegiatan ini tetap dapat diselenggarakan untuk anak-anak disekolah karena perannya sebagai pendukung. Dengan demikian, sekolah berkewajiban untuk mengatur pelaksanaannya.

#### 6. Mengatur perpindahan peserta didik

Untuk perpindahan antar sekolah, surat keterangan pindah dari sekolah asal diperlukan untuk pindahan antar sekolah sebagai



#### 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.

bukti nyata kewajiban pihak sekolah asal terhadap siswa sebelumnya. Dengan demikian, jika terjadi masalah di masa depan yang melibatkan peserta didik yang telah pindah, sekolah yang sebelumnya tidak akan terlibat dalam tuntutan hukum.<sup>43</sup>

#### h. Prinsip-prinsip Dasar Administrasi Kesiswaan

Ada beberapa prinsip-prinsip dasar administrasi kesiswaan diantaranya:

1. Pelayanan administrasi kesiswaan akan berjalan secara efektif apabila sekolah dapat membangun dan mengelola pelayanan sesuai yang dibutuhkan siswa.
2. Keberhasilan program pelayanan dapat dilihat dari hubungan tenaga administrasi sekolah dalam melayani siswa
3. Setiap proses harus memastikan pada perkembangan siswa
4. Apabila pengelola adalah profesional di bidang yang sama, memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang pekerjaan di bidang lain, maka layanan yang dibutuhkan siswa akan berjalan dengan lancar.
5. Pelayanan siswa dapat dikoordinasikan secara efektif apabila pelayanan tersebut dapat dikelompokkan dibawah satu unit administrasi tunggal.

<sup>43</sup> Joharis Lubis dan Haidir, *Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Organisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi* (Jakarta: Prenamedia Group, 2019), h. 41-48.

**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.

**i. Instrumen Administrasi Kesiswaan**

- a. Buku induk siswa, yaitu berisi seluruh data siswa yang masuk.  
Buku ini mencakup biodata siswa yang diambil berdasarkan formulir pendaftaran.
- b. Buku klepper, merupakan buku pendamping buku induk.  
Petugas administrasi dapat dengan mudah menemukan data siswa yang dimasukkan ke dalam buku induk menggunakan buku Klepper.
- c. Buku hadir siswa, yaitu buku ini digunakan untuk mencatat kehadiran siswa dalam semua kegiatan yang ada di sekolah.  
Tujuannya untuk melihat ketekunan siswa dalam melaksanakan proses pembelajaran.
- d. Buku mutasi, yaitu untuk mengetahui jumlah peserta didik secara rinci. Buku mutasi ini mencatat keluar masuknya siswa dalam satu semester atau satu tahun ajaran. Di setiap sekolah, jumlah siswa pasti berubah baik siswa yang keluar, pindah, maupun yang lulus dari sekolah tersebut.
- e. Berkas penyimpanan siswa merupakan berkas yang wajib diarsipkan oleh sekolah. Berkas-berkas tersebut meliputi, fotokopi ijazah, akta kelahiran, dan surat keterangan pindah.<sup>44</sup>

<sup>44</sup> Joharis Lubis dan Haidir, *Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi* (Jakarta: Prenamedia Group, 2019), h. 48-51

**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.

**j. Indikator Pelayanan Administrasi Kesiswaan**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi. Kualitas ini merujuk pada produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan harapan pelanggan secara efektif. Prasuraman et al. Amin Kuneifi Elfachmi dan Fatri Amida mengutip lima dimensi kualitas layanan yang menjadi indikator penting dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) *Tangibles* (berwujud), yaitu ini merujuk pada kemampuan sekolah untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak luar melalui pemanfaatan aset fisik termasuk gedung, alat dan perlengkapan pengajaran, serta penampilan staf.
- 2) *Realibility* (kehandalan), yaitu kapasitas untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten seperti yang disepakati, terutama dalam hal melakukannya sesuai jadwal, sesuai anggaran, dan tanpa membuat kesalahan dalam prosesnya.
- 3) *Assurance* (jaminan), meliputi keahlian, bakat, keramahan, kesopanan, kepercayaan, yang harus dimiliki dalam diri seorang untuk menghilangkan keraguan yang timbul pada diri konsumen (siswa), sehingga mereka merasa aman.
- 4) *Empathy* (empati), yang mencakup bagaimana karyawan dan bisnis memandang persyaratan dan tantangan yang dihadapi pengguna atau pengguna layanan meliputi sikap staf maupun



**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.

perusahaan dalam memahami kebutuhan dan kesulitan yang dirasakan konsumen/pengguna layanan (siswa).

- 5) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu pelayanan siswa akan dikelola dengan efektif jika organisasi dibangun untuk memenuhi kebutuhan setiap siswa, yaitu dengan kesiapan dan kemampuan dari anggota administrasi dalam memberikan layanan yang dibutuhkan siswa.<sup>45</sup>

**k. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa**

Ada beberapa teori terkait pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa berdasarkan pandangan beberapa para ahli:

1. Menurut Nuril Ahmad

Pelayanan administrasi kesiswaan adalah komponen penting dalam mengelola sekolah yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa.<sup>46</sup>

2. Menurut Lovelock & Wirtz

Pengalaman siswa saat berurusan dengan pelayanan administrasi, seperti saat mengurus surat izin atau mengambil ijazah, berpengaruh pada citra sekolah dan kepuasan mereka secara keseluruhan.<sup>47</sup>

<sup>45</sup> David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.181-182

<sup>46</sup> Ibid

<sup>47</sup> Lovelock, C., & Wirtz, J. *Pemasaran Jasa*, (Teknologi Strategi. Person Education,

#### 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. Menurut Sagala

Pelayanan administrasi kesiswaan yang baik akan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan bagi siswa dalam mengikuti kegiatan pendidikan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan ketertiban dan kenyamanan dalam aktivitas pendidikan, tetapi juga membentuk citra positif sekolah melalui pengalaman siswa dalam menerima layanan, seperti pengurusan surat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi berperan besar dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap institusi pendidikan.

### B. Penelitian Relevan

1. Nia Tur Rohmah, 2019: Hubungan kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Siswa di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Hasil rata-rata penelitian sebesar 4,00 menunjukkan bahwa kebahagiaan siswa dan mutu layanan administrasi siswa cukup tinggi. Di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo, kualitas layanan administrasi siswa dan kepuasan siswa berada pada kategori sedang atau cukup, dengan nilai 0,65 dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_a$ , yang menyatakan adanya hubungan

**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.

antara kualitas layanan administrasi siswa dan kepuasan siswa, terbukti benar.<sup>48</sup>

Persamaan penelitian: yaitu sama-sama meneliti tentang layanan administrasi

Perbedaan penelitian: yaitu penelitian ini berbeda karena penulis meneliti tentang pengaruh pelayanan administrasi, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang hubungan kualitas layanan administrasi.

2. Ratnawati, (2017), yang berjudul “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene”. Hubungan Kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene, berada pada kategori Tinggi/Penting (81%) mengakibatkan kinerja pegawai administrasi juga berada pada kategori Tinggi/Memuaskan yaitu (70%). Kepuasan layanan peserta didik dengan kinerja layanan pegawai administrasi memiliki hubungan yang sangat kuat. Besar hubungan variabel X dengan Y yaitu 97 %, sedangkan sisanya 3% ditentukan oleh variabel lain.<sup>49</sup>

Persamaan penelitian: terletak pada kesamaan pada metode penelitiannya yakni metode kuantitatif.

<sup>48</sup> Nia Tur Rohmah, "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo", Skripsi (Surabaya: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), h. 77-79

<sup>49</sup> Ratnawati, “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene”, Skripsi (Samata-Gowa: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2017), h. 90-91.



#### 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.

Perbedaan penelitian: pada penelitian terdahulu ingin menganalisis, sedangkan oleh peneliti ingin mengetahui pengaruh. Variabel x dari penelitian terdahulu yaitu kepuasan peserta didik, sedangkan variabel x peneliti yaitu pelayanan administrasi kesiswaan. Dan variabel y oleh peneliti terdahulu adalah layanan administrasi, sedangkan variabel y oleh peneliti yaitu kepuasan peserta didik.

3. Irmawati, (2018), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”. Adapun hasil penelitiannya adalah Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Besar pengaruh yang diberikan sebesar 0,732 dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 36,361 + 0,732 X$  setiap variabel X meningkat 1% maka variabel Y ikut meningkat sebesar 0,732 dari jumlah X tersebut. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,434, angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 3,4% dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa itu sendiri.<sup>50</sup>

Persamaan Penelitian: sama-sama membahas tentang kepuasan siswa

Perbedaan Penelitian: penelitian ini berbeda karena penulis meneliti tentang pengaruh pelayanan administrasi, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan.

<sup>50</sup> Irmawati Harjani Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018), h. 79

**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

Konsep operasional ini mencakup suatu gagasan yang ditujukan untuk menetapkan batasan dan ruang lingkup dalam kerangka teoritis. Konsep operasional diaplikasikan untuk melakukan pengukuran terhadap variabel penelitian. Dengan kata lain, konsep operasional membantu dalam mendefinisikan secara praktis elemen-elemen yang dapat diukur atau diamati dalam suatu pendidikan. Penggunaan konsep operasional ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi secara jelas parameter-parameter yang diukur sehingga penelitian lebih terfokus dan terarah. Konsep ini berkaitan dengan penelitian di SMAN 2 Tambang mengenai Pengaruh Pelayanan Administrasi Siswa terhadap Kepuasan Siswa. Penelitian ini akan membahas dua variabel utama, yaitu Pelayanan Administrasi Kesiswaan (Variabel X) dan Kepuasan Siswa (Variabel Y).

Variabel X	Indikator	Sub-Indikator
	Berwujud	1. Penampilan tenaga administrasi yang rapi dan profesional
		2. Kondisi lingkungan, seperti gedung yang bersih dan nyaman
		3. Fasilitas dan peralatan pengadministrasian yang lengkap
	Kehandalan	4. Ketepatan waktu dalam melayani yang dibutuhkan siswa
		5. Konsistensi tenaga administrasi dalam memberikan layanan
		6. Respon yang cepat

**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>Pelayanan Administrasi Kesiswaan (Nia Tur Rohmah, 2019)</b>		terhadap keluhan atau pertanyaan siswa
	Ketanggapan	7. Ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada siswa
		8. Ketersediaan tenaga administrasi untuk bertemu dan berkonsultasi
		9. Menanggapi setiap yang dibutuhkan siswa
	Jaminan	10. Kualitas pelayanan yang jelas dan terukur
		11. Kompetensi yang dimiliki tenaga admnistrasi untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas
		12. Sistem yang efektif untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data siswa dalam setiap proses administrasi
	Empati	13. Sikap ramah dan sopan tenaga administrasi saat berinteraksi dengan siswa
		14. Sikap perhatian dan memahami serta merespon setiap kebutuhan dan keluhan siswa
		15. Respon yang cepat dan konstruktif terhadap kritik atau saran dari siswa
<b>Kepuasan Siswa (Joko Suwito,2018)</b>	Kesesuaian Harapan	1. Informasi yang diberikan tenaga administrasi jelas dan lengkap
		2. Setiap pertanyaan siswa dijawab dengan cepat dan tepat
		3. Ketepatan waktu
	Minat Berkunjng	1. Kondisi ruang kantor pelayanan administrasi yang nyaman



	Kembali	
		2. Sikap ramah dan respon yang baik
		3. Kepuasan terhadap proses penyelesaian kebutuhan administrasi
	Kesedian Merekomendasi	1. Kesedian siswa untuk merekomendasikan layanan administrasi kepada keluarga atau teman sebaya
		2. Tingkat kepercayaan siswa terhadap kualitas layanan administrasi
		3. Persepsi siswa terhadap reputasi pelayanan administrasi di lingkungan sekolah

#### D. Hipotesis

Ha : Ada pengaruh signifikan antara Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 2 Tambang.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa Didik di SMAN 2 Tambang.

Hipotesis yang diuji adalah:

- Jika  $r \text{ hitung } (r_{xy}) < r \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
- Jika  $r \text{ hitung } (r_{xy}) \geq r \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditola,  $H_a$  diterima

Pada tingat  $r$  tabel signifikan 5% maupun 1%

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. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Musianto mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai penelitian yang menggunakan data numerik, perhitungan, rumus, dan pengukuran dalam prosedur, teknik, perencanaan, perumusan hipotesis, dan pengambilan kesimpulan.<sup>51</sup> Penelitian kuantitatif ini menggunakan angka dan menjawab berdasarkan hipotesis penelitian. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan temuan yang dapat diakses melalui statistik atau metode kuantifikasi lainnya (pengukuran). Pendekatan dalam penelitian kuantitatif difokuskan pada gejala-gejala yang ditemukan yang disebut sebagai variabel. Pendekatan ini dipilih karena melibatkan dua variabel, yaitu Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X) dan Kepuasan Siswa (Y). Dalam konteks permasalahan yang di angkat, analisis data yang dilakukan melalui teknik analisis regresi sederhana.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 2 Tambang. Lokasi tersebut dipilih karena mudah dijangkau oleh peneliti yang berada di Kota Pekanbaru, serta adanya ketertarikan terhadap sekolah tersebut. Penelitian ini akan dilakukan setelah seminar proposal selesai.

<sup>51</sup> Musianto, Lukas S. "Perbedaan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian." Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 4.2 (2002): h.123-136

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah siswa kelas XI IPA yang mana mereka telah merasakan layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Dan objek penelitian ini adalah pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Tambang.

### D. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Angket

Angket adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tujuan penyebaran angket adalah untuk mengumpulkan data yang komprehensif terkait permasalahan yang diteliti berdasarkan kenyataan yang terjadi di lapangan. Angket adalah metode pengumpulan data dimana peserta atau responden menjawab pertanyaan, lalu mengembalikan angket yang telah diisi kepada peneliti.<sup>52</sup> Dalam hal ini penulis akan memberikan berupa pertanyaan kepada kelas XI IPA pada kolom yang disediakan. Teknik angket yang penulis gunakan ini bertujuan untuk mengumpulkan data terkait Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 2 Tambang.

<sup>52</sup> Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Cet. Ke-16, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 192



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Tabel III.1**

**Skor Jawaban Alternatif Pada Angket**

Alternatif	Bobot (+)	Bobot (-)
Sangat Sering (SS)	5	1
sering (S)	4	2
Kadang-Kadang (KK)	3	3
Pernah (P)	2	4
Tidak Pernah (TP)	1	5

**2. Dokumentasi**

Peneliti memanfaatkan dokumentasi sebagai sarana pengumpulan data untuk mendukung penelitiannya. Dokumentasi terkait SMA Tambang 2 meliputi bagan organisasi, pernyataan tujuan, profil sekolah, dan pernyataan tentang visi dan misi sekolah.

**E. Populasi dan Sampel**

**1. Populasi**

Populasi adalah sekumpulan item atau seseorang yang mempunyai atribut tertentu yang menjadi nilai dan diambil kesimpulan.<sup>53</sup> Yang menjadi populasi pada penelitian adalah siswa kelas XI IPA dan pelayanan administrasi kesiswaan pada tahun ajaran 2023/2024 di SMAN 2 Tambang yang berjumlah 238 dari 6 kelas seperti yang dijelaskan pada tabel dibawah ini.

<sup>53</sup> Sugiono, Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kalif dan R.&D. (Bandung: Alfabeta, 2017), h.117

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Tabel III.2**

**Populasi**

No	Kelas	Jumlah (siswa)
1	XI 1	39
2	XI 2	40
3	XI 3	39
4	XI 4	40
5	XI 5	40
6	XI 6	40
	<b>TOTAL</b>	<b>238</b>

**2. Sampel**

Menurut Zaifudin Azwar, karena sampel mewakili sebagian dari populasi, sampel harus memiliki semua karakteristik populasi. Dengan demikian, sampel yang baik harus mampu menangkap ciri-ciri populasi secara akurat. Tingkat kemiripan karakteristik sampel dengan karakteristik populasi menentukan seberapa baik sampel tersebut mewakili populasi. Mendapatkan sampel yang representatif sangat penting karena data sampel digunakan untuk analisis penelitian, dan populasi adalah target audiens untuk temuan tersebut.<sup>54</sup> Pengambilan simple random sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Metode pengambilan simple random sampling memastikan bahwa setiap anggota populasi yang akan dijadikan sampel memiliki peluang yang sama untuk diikutsertakan. Setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih

<sup>54</sup> Zaifuddin Anwar, Metode Penelitian. Jilid I, Edisi I (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar, 2015), h. 79-80

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

sebagai sampel saat menggunakan metode ini, sehingga memastikan bahwa sampel tersebut mewakili representasi yang adil dari ciri dan varians populasi. Melalui penggunaan Simpel Random Sampling, diharapkan hasil penelitian pada sampel dapat mencerminkan karakteristik umum dari populasi yang lebih besar secara akurat.

Rumus Slovin dengan tingkat presisi 5% digunakan dalam penelitian ini. Rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$d^2$  = Batas presesi yang diperlukan sebesar 5% = 0,05

Berdasarkan rumusan tersebut maka:

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

$$n = \frac{238}{1 + 238(0,0025)}$$

$$n = \frac{238}{1 + 0,595}$$

$$n = \frac{238}{1,595}$$

$$n = 149,2 \text{ (dibulatkan menjadi 149)}$$



Jadi sampel yang diambil 149 siswa dari kelas XI IPA di SMAN 2 Tambang.

## F. Instrumen Penelitian

### 1. Variabel Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X)

#### a. Defenisi Konseptual Pelayanan

Secara konseptual, pelayanan merujuk pada proses penyediaan jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Proses ini mencakup serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh berbagai jenis, termasuk perusahaan dan lembaga pendidikan, baik formal maupun informal. Pelayanan dalam konteks ini mencakup penyediaan jasa yang ditandai oleh kapasitas, kenyamanan, kemudahan, kecepatan, serta sikap ramah dari penyedia layanan. Elemen-elemen tersebut merefleksikan sikap dan karakteristik penyedia jasa yang secara keseluruhan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

#### b. Defenisi Operasional Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Pelayanan administrasi kesiswaan mencakup Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assuance), Empati (Emphaty).

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.

c. Kisi-kisi Instrumen

**Tabel III.3**

**Kisi-kisi Instrumen Variabel Pelayanan Administrasi Kesiswaan**

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Pelayanan Administrasi Kesiswaan	Berwujud	1,2,3	3 butir
	Keandalan	4,5,6,	3 butir
	Ketanggapan	7,8,9,10	4 butir
	Jaminan	11,12,13,14	4 butir
	Empati	15,16,17,18,19,20	6 butir
<b>Total</b>			<b>20 butir</b>

d. Skala Pelayanan Administrasi Kesiswaan

**Tabel III.4**

**Skor Pelayanan Administrasi Kesiswaan**

Pilihan Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Sering	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Pernah	2
Tidak Pernah	1

**2. Variabel Kepuasan Siswa (Y)**

a. Defenisi Konseptual Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana ekspektasi, kebutuhan, dan keinginan siswa terpenuhi melalui layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Tingkat kepuasan tersebut tercapai apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan serta pengalaman sebelumnya yang dimiliki oleh siswa.

**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. Defenisi Operasional Kepuasan Siswa

Secara operasional, kepuasan siswa merujuk pada kondisi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan siswa terkait dengan kualitas serta proses pelayanan yang mereka terima dari lembaga pendidikan. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan siswa diantaranya: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesedian merekomendasi.

c. Kisi-kisi Instrumen

**Tabel III.5**

**Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Siswa**

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kepuasan Siswa	Kesesuaian harapan	1,2,3,4	4
	Minat berkunjung kembali	5,6,7,8,9	5
	Kesedian merekomendasi	10,11,12,13,14,15	6
<b>Total</b>			<b>15</b>

d. Skala Kepuasan Siswa

**Tabel III.6**

**Skor Kepuasan Siswa**

Pilihan Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Sering	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Pernah	2
Tidak Pernah	1



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## G. Analisis Uji Instrumen dan Persyaratan

Karena analisis yang akan dilakukan difokuskan pada keterkaitan antar data yang diperoleh, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian korelasional. Dalam penelitian ini, diukur Pengaruh Pelayanan administrasi Kesiswaan (variabel bebas yang dilambangkan dengan simbol X) dan Kepuasan Siswa (variabel terikat yang dilambangkan dengan simbol Y).

Untuk memperoleh instrumen yang baik, perlu dilakukan pengujian instrumen yang meliputi pengujian validitas dan reliabilitas.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk menunjukkan seberapa baik alat pengukuran menangkap hasil pengukuran yang diinginkan.<sup>55</sup> Dalam konteks ini, penting bahwa alat ukur dapat mengukur secara tepat apa yang harus diukur agar dapat memenuhi tujuan penelitian. Untuk mengukur validitas, metode analisis faktor digunakan dengan melibatkan korelasi antara skor item instrumen dan skor totalnya, menggunakan perangkat lunak *SPSS for Windows*.

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan sejauh mana variabel X dan Y saling berkontribusi dan memengaruhi. Analisis ini untuk mengetahui kontribusi Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X) terhadap Kepuasan Siswa (Y). metode ini menggunakan rumus

<sup>55</sup> Sanaky, Musrifah Mardiani. "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah." *Jurnal Simetrik* 11.1 (2021): h. 432-439

#### 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.

*product moment* dari pearson untuk mengukur hubungan antar variabel sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \cdot \sum X - (\sum X)(\sum Y)}{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan:

- $R_{xy}$  = Koefisien korelasi X dan Y  
 $\sum X$  = Jumlah skor X  
 $\sum Y$  = Jumlah skor Y  
 $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat X  
 $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat Y  
 $N$  = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka pernyataan tersebut dianggap valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

menekankan bahwa konsistensi pengujian—yaitu, tingkat konsistensi dalam hasil pengujian—merupakan komponen kunci dari reliabilitas. Istilah "reliabilitas" menggambarkan kapasitas instrumen untuk menghasilkan hasil yang pada dasarnya sama setiap kali

#### 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.

digunakan.<sup>56</sup> Ukuran reliabilitas instrumen adalah kapasitasnya untuk menghasilkan hasil yang dapat diulang dalam berbagai ukuran dan konsistensinya dalam melakukannya.<sup>57</sup>

Teknik Alpha Cronbach digunakan dalam pengujian reliabilitas. Jika koefisien Alpha Cronbach suatu instrumen lebih dari 0,60, instrumen tersebut dianggap reliabel. Perhitungan reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus Alpha Cronbach. Berikut ini adalah rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \frac{\sum (1 - s_i^2)}{\sum s_i^2}$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas

$s_i$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sum s_i^2$  = Varians total

$k$  = Jumlah Item

Kemudian data diinterpretasikan kriteria sebagai berikut:

<sup>56</sup> Eko Putra Widyoko, Evaluasi Program Pembelajaran: panduan Praktis bagi pendidikan dan calon pendidik, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.144

<sup>57</sup> Arsi, Andi, and Herianto Herianto. "Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS." (2021)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Tabel III.7**

**Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas**

Internal Koefisien	Interprestasi
0,00- 0,19	Korelasi tidak ada
0,20- 0,39	Korelasi lemah atau rendah
0,40- 0,59	Korelasi sedang atau cukup
0,60- 0,79	Korelasi kuat atau tinggi
0, 80- 1,00	Korelasi amat kuat atau amat tinggi

Dalam analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif, proses ini melibatkan pengolahan, analisis, dan interpretasi data numerik dengan tujuan untuk menempuh pola, hubungan. Pendekatan ini melibatkan penggunaan statistik dan alat matematis untuk menguji hipotesis dan menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Setelah mendapatkan data, langkah pertama adalah mencari persentase jawaban untuk setiap item pernyataan pada masing-masing variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan persentase yang didefinisikan oleh Bungin.

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

Keterangan:

P = Angka presentasi

F = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah frekuensi/ individu

**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.

Setelah itu, data yang dipresentasikan kemudian dikompilasi dan diberi kriteria sebagai berikut:

**Tabel III.8**

**Rekapitulasi dan Kategori Data**

No	Presentase	Kategori
1	81% - 100%	Amat baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup baik
4	21% - 40%	Kurang baik
5	0% - 20%	Tidak baik

**H. Teknik Analisis Data**

**1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah data dalam model regresi, yang melibatkan variabel terikat dan variabel bebas, berdistribusi secara normal atau tidak. Untuk menilai apakah residual memiliki distribusi normal, dapat digunakan normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Deteksi normalitas juga dapat dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov, seperti yang dijelaskan dalam Analisis Explore, dan melalui grafik normal Q-Q Plot. Tujuan pengujian ini adalah untuk menentukan apakah distribusi data pada setiap variabel bersifat normal atau tidak, dengan kriteria yang ditetapkan sebagai berikut:

- a) *Tests of Normality dengan uji Kolmogorov-Smirnov*

#### 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.

- 1) Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

#### b) *Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual*

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>58</sup>

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinearan antara variabel bebas x dengan variabel respon y, dengan langkah uji sebagai berikut:

#### a. Berdasarkan nilai signifikansi

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.

<sup>58</sup> Muli As'ari, "Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan" (Jurnal Geo Eco, Vol.4, No. 1, 2018), h.11



#### 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. Berdasarkan nilai F

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.
- 2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan kondisi dimana terdapat ketidaksamaan dalam varian residual pada model regresi. Keberhasilan suatu model regresi melibatkan asumsi bahwa tidak ada heteroskedastisitas. Kondisi ini dapat menyebabkan estimator atau penaksir menjadi tidak efisien, dan nilai koefisien determinasi menjadi sangat tinggi.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan observasi pola penyebaran titik-titik pada scatterplot regresi. Apabila titik-titik tersebut tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu di sekitar garis 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.<sup>59</sup>

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu pada grafik Scatterplot SPSS, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang,

<sup>59</sup> Haslinda dan Jamaluddin M, "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo", (Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Vol.II, No. 1, 2016), h.8

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak ada terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik statistik untuk menentukan hubungan antara variabel penyebab (X) dan variabel akibat (Y) adalah analisis regresi linier sederhana. Biasanya direpresentasikan oleh X, variabel penyebab juga disebut sebagai prediktor, sedangkan Y mewakili variabel akibat, yang juga disebut sebagai respons. SLR, atau regresi linier sederhana, adalah teknik statistik yang digunakan dalam produksi untuk melakukan eksperimen yang berkaitan dengan atribut kuantitas dan kualitas. Regresi linear sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y=a+Bx$$

Keterangan:

- Y = Variabel response atau variabel akibat (dependent)
- X = Variabel predictor atau variabel faktor penyebab (independent)
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi (kemiringan): besaran response yang ditimbulkan oleh predictor.

#### 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.

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka di hitung terlebih dahulu a dan b, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2)(\sum Y)}$$

$$b = \frac{n(\sum X)(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X)^2(\sum X)^2}$$

#### 5. Uji Persial (Uji T)

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut untuk menunjukkan apakah setiap variabel independen memengaruhi variabel dependen sebagai berikut:

- a. Dengan membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel
  - 1) Apabila  $Thitung < Ttabel$ , maka  $H_0$  diterima
  - 2) Apabila  $Thitung > Ttabel$ , maka  $H_0$  ditolak.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi
  - 1) Apabila  $Sig. > (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
  - 2) Apabila  $Sig. < (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

#### 6. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 2 Tambang, digunakan koefisien determinasi dengan rumus:

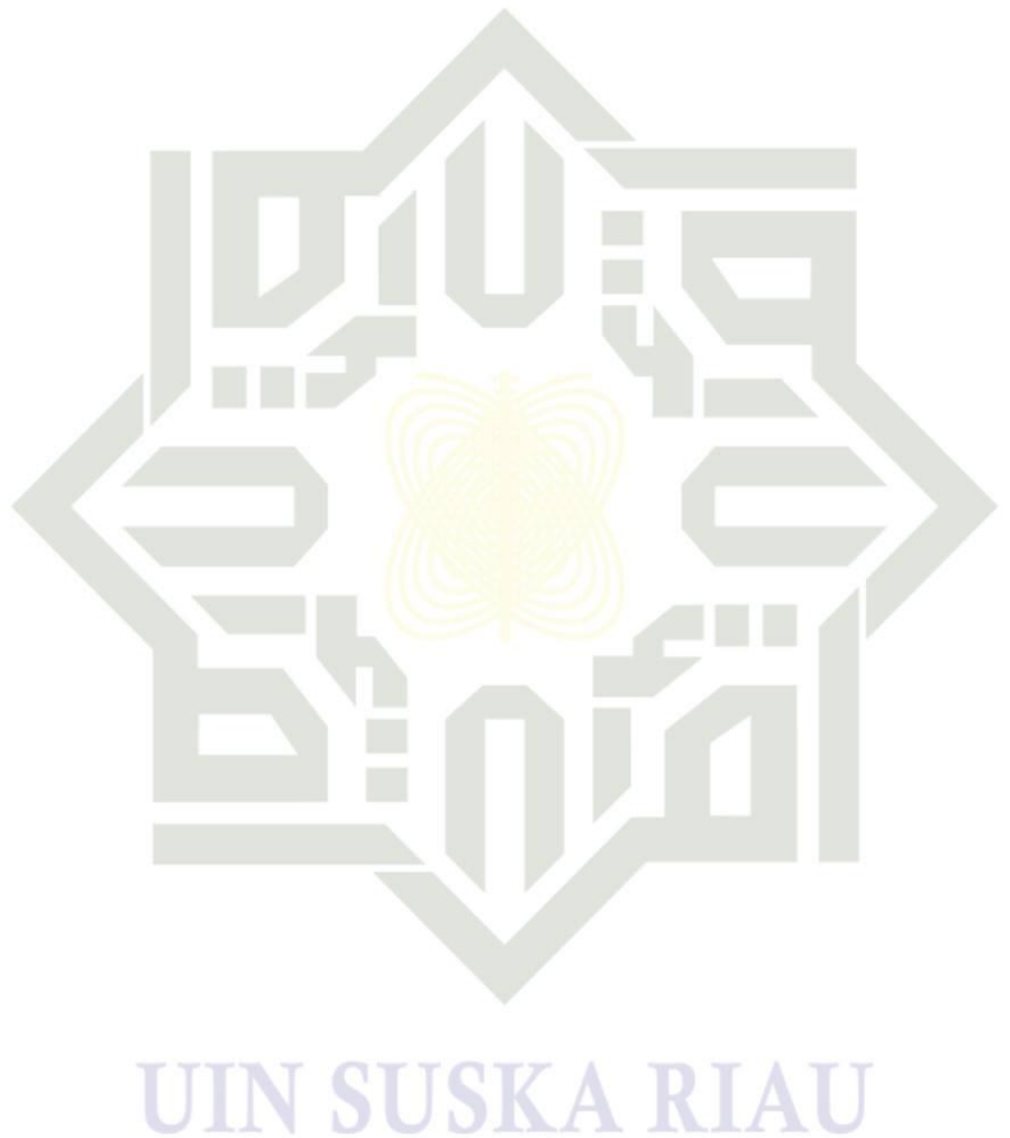


$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Koefesien Determinasi

$r^2$  = Nilai Koefesien 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.

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

Penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang” yang dilaksanakan selama 3 bulan yang terhitung dari bulan Januari-April 2025. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 2 Tambang berada pada angka atau skor 73,87% dan berada pada rentang 61% - 80% (Baik). Maka dapat disimpulkan Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 2 Tambang berada pada kategori “Baik” dengan presentase 73,87%.
2. Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Tambang berada pada angka atau skor 73,51% dan berada pada rentang 61% - 80% (Baik). Maka dapat disimpulkan Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Tambang berada pada kategori “Baik” dengan presentase 73,51%.
3. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa diketahui dari nilai *R square* pada koefisien determinasi sebesar 0,702 yang artinya variabel X dipengaruhi oleh variabel Y sebesar 70,2%. Sedangkan sisanya sebesar 29,8% (hasil dari 100%-35,7%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan ini, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, yaitu:

1. Diharapkan kepada kepala sekolah SMA Negeri 2 Tambang untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan menjadi lebih baik lagi agar dapat memberikan hasil yang baik sehingga siswa merasa puas.
2. Diharapkan kepada tenaga administrasi di SMA Negeri 2 Tambang untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi Sekolah/Madrasah.
3. Bagi peneliti selanjutnya ingin melakukan penelitian mengenai hal ini, dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut lagi dengan meneliti pelayanan-pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahmat. (2014), *Pengantar Pendidikan: Teori, Konsep dan Aplikasi*. T.t: Ideas Publishing.
- Adi Hermawan, “Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu”, *REFORMASI* 9, no.1, (2019),
- Arif Rahman, *Memahami Ilmu Pendidikan*, (Yogyakarta: Aswja Pressindo, 2017), h. 120.
- Asi, Andi, and Herianto Herianto. (2021), “Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS.”
- Binti Maunah. (2009), *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Teras
- David Wijaya. (2016), *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Davit Wijaya. (2012), *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat
- Desi Vonstania, dkk, (2018), “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang”, *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 2,
- Diana Rahmawati. (2013), “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal Economia* 9, no. 1,
- Dinda Angraeni Hasjun. (2017). “Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah Di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa”, Skripsi (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar)
- Edeng Suryana. (2019). *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish,
- Eka Putra Widyoko. (2009). *Evaluasi Program Pembelajaran: panduan Praktis bagi public dan calon pendidik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eti Widawati dan Siswohadi. (2020). “Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi”, *JMM Online* 4, no. 10,

**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.

- Fahmeyzan, Dodi, Siti Soraya, and Desventri Etmy. (2018). "Uji normalitas data omzet bulanan pelaku ekonomi mikro desa ublics dengan menggunakan skewness dan ublics." *Jurnal Varian 2.1*
- Firdausya, Farah Amalia, and Rachmah Indawati. (2023). "Perbandingan Uji Glejser Dan Uji Park Dalam Mendeteksi Heteroskedastisitas Pada Angka Kematian Ibu Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020." *Jurnal Ners 7.1*
- Hasbiyallah, Mahlil Nurul Ihsan. (2019). *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam, dalam Administrasi Pendidikan Perspektif*, ed. Ima Malihah. Bandung: Final Buku
- Hasbullah, *Otonomi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2010)
- Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administarasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*, (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2019)
- Haslinda dan Jamaluddin M, "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi denan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo", (Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Vol.II, No. 1, 2016)
- Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015)
- Imam Machali dan Ara Hidayat. (2018). *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenamedia Group
- Irwawati Harjani Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong", Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018), h. 79
- Irwani Faizal. (2012). "Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan Di Stpi-Curug", *Jurnal Aviassi Langit Biru 5, no. 9*
- Joharis Lubis dan Haidir. (2019). *Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Optimalisasi Bagi Personel Sekolah dan Korporasi*. Jakarta: Prenamedia Group
- Joko Suwito (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru", *KINDAI 14, no. 13*,

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.

- Latul Mursyidah and Ilmi Usroti Choiriyah. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press
- Mahlil Nurul Ihsan dan Hasbiyallah. (2019). *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam*. Bandung: t.p.,
- Mayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*. (2005). Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet. Ke-4,
- Malimin Ahmad, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar*”, Skripsi (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2016)
- Mulyadi, “Aplikasi Konsep Sistem dalam Pengelolaan Sekolah,” Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi, Vol. IX, No. 1 (Februari, 2009): 14, <http://doi.org/10.21831/efisiensi.v9i1.3926>.
- Musianto, Lukas S. (2002). “Perbedaan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 4.2
- Nawawi Haidar. (2009). *Organisasi Sekolah dan Pengelolaan Kelas*. Jakarta: Gunung Agung
- Nia Tur Rohmah. (2019). “*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo*”, Skripsi (Surabaya: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya)
- Nurhatti Fuad. (2014). *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat Konsep dan Strategi Implementasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Popi Sopiatan. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor: Graha Indonesia).
- Ranawati, “*Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene*”, Skripsi (Samata-Gowa: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2017).
- Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen & Undang-undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Penyusunan Proposal Penel.* Bandung: Alab



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Sistem Informasi UIN Suska Riau  
 Sistem Informasi 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.
- Resmiaty Azis. (2016). *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta: Sibuku
- Ruli As'ari, "Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan" (Jurnal Ge0Eco, Vol.4, No. 1, 2018)
- Sanaky, Musrifah Mardiani. "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah." *Jurnal Simetrik* 11.1 (2021)
- Soewadji Lazaruth. (1994). *Kepala Sekolah dan Tanggung Jawabnya*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Soeiron. (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi
- Sondang P. Siagian. (2011). *Filsafat Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kalif dan R.&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cet. Ke-16, (Bandung: Alfabeta)
- Suharsimi Arikunto. (2008). *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media
- Suryosubroto. (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Syaiful Sagala. (2013). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Tim Dosen. (2009). *Administrasi Pendidikan UPI, Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public
- Undang-Undang SISDIKNAS, Sistem Pendidikan Nasional UU RI, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006)
- Zaenal Mukarom. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*, (Bandung: CV Pustaka Setia)



Lampiran 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN 2 TAMBANG

**A. Identitas Responden**

Nama :  
Kelas :  
Jenis Kelamin :  
Hari/ Tanggal :

**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:
 

SS	: Sangat Sering
S	: Sering
KK	: Kadang- Kadang
P	: Pernah
TP	: Tidak Pernah
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, pernyataan ini merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikumpulkan kembali, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

UIN SUSKA RIAU

## ANGKET PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN

### Keterangan pilihan jawaban:

- SS : Sangat Sering  
 S : Sering  
 KK : Kadang-Kadang  
 P : Pernah  
 TP : Tidak Pernah

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KK	P	TP
1	Tenaga administrasi mengenakan pakaian yang rapi dan sopan					
2	Ruang kantor yang bersih dan tertata dengan baik					
3	Tersedianya perangkat komputer dan printer yang memadai					
4	Tenaga administrasi dapat langsung ditemui oleh siswa					
5	Tenaga administrasi selalu melayani tepat waktu yang dibutuhkan siswa					
6	Tenaga administrasi selalu konsisten dalam melayani setiap saat					
7	Tenaga administrasi memberikan informasi yang jelas dan akurat					
8	Tenaga administrasi merespon dengan cepat terhadap keluhan siswa					
9	Tenaga administrasi memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan					
10	Tenaga administrasi menanggapi setiap keluhan dan kebutuhan siswa					
11	Tenaga administrasi menjamin layanan ulang jika prosedur layanan belum selesai					
12	Tenaga administrasi menjamin keamanan dokumen siswa					
13	Tenaga administrasi memiliki kompetensi dalam melayani siswa sesuai kebutuhannya					
14	Tenaga administrasi selalu menepati janji					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik 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.

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	yang telah dibuat kepada siswa					
1	Tenaga administrasi yang ramah kepada siswa saat melakukan pelayanan					
1	Tenaga administrasi memberikan bantuan sepenuhnya jika siswa mengalami kesulitan					
1	Tenaga administrasi selalu memperhatikan setiap kebutuhan siswa					
1	Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang baik yang dapat dipercaya siswa					
1	Tenaga administrasi selalu membantu kesulitan siswa dalam mengurus dokumen					
2	Tenaga administrasi selalu bersikap ramah saat siswa membutuhkan					

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 2

ANGKET KEPUASAN SISWA

Keterangan pilihan jawaban:

- SS : Sangat Sering  
 S : Sering  
 KK : Kadang-Kadang  
 P : Pernah  
 TP : Tidak Pernah

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KK	P	TP
1	Tenaga administrasi sudah melakukan pelayanan dengan sangat baik sesuai harapan siswa					
2	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi yang jelas kepada siswa					
3	Tenaga administrasi selalu melakukan pelayanan tepat waktu sesuai harapan siswa					
4	Tenaga administrasi memiliki sikap yang sangat ramah kepada siswa saat melakukan pelayanan sesuai harapan siswa					
5	Ruang kantor yang bersih dan tertata dengan baik membuat siswa berminat untuk datang kembali					
6	Tenaga administrasi yang ramah saat melakukan pelayanan sehingga membuat siswa berminat datang kembali					
7	Tenaga administrasi selalu merespon dengan cepat yang dibutuhkan siswa sehingga membuat siswa senang dan berminat untuk datang kembali					
8	Tenaga administrasi cepat dalam menyelesaikan masalah atau keluhan yang dihadapi siswa					
9	Tenaga administrasi selalu menepati janji					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi 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.

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

## 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	yang telah dibuat kepada siswa pada proses pelayanan sehingga siswa berminat untuk datang kembali					
11	Memberitahu kepada teman atau keluarga bahwa pelayanan kesiswaan yang berikan tenaga administrasi sangat ramah					
12	Memberitahu kepada teman atau keluarga bahwa tenaga administrasi selalu menjaga keamanan dokumen yang diberikan					
13	Memberitahu kepada teman atau keluarga bahwa ruangan sangat bersih dan tertata dengan baik sehingga nyaman saat melakukan layanan					
14	Memberitahu kepada teman atau keluarga bahwa layanan yang diberikan sangat berkualitas					
15	Siswa merasa bahwa tenaga administrasi sudah melakukan layanan dengan cepat dan profesional					
16	Reputasi pelayanan administrasi di sekolah dianggap baik karena tenaga administrasi mampu menangani masalah siswa dengan solusi yang tepat					



2  
 3  
 4  
 5  
 6  
 7  
 8  
 9  
 10  
 11  
 12  
 13  
 14  
 15  
 16  
 17  
 18  
 19  
 20  
 21  
 22  
 23  
 24  
 25  
 26  
 27  
 28  
 29  
 30  
 31  
 32  
 33  
 34  
 35  
 36  
 37  
 38  
 39  
 40  
 41  
 42  
 43  
 44  
 45  
 46  
 47  
 48  
 49  
 50  
 51  
 52  
 53  
 54  
 55  
 56  
 57  
 58  
 59  
 60  
 61  
 62  
 63  
 64  
 65  
 66  
 67  
 68  
 69  
 70  
 71  
 72  
 73  
 74  
 75  
 76  
 77  
 78  
 79  
 80  
 81  
 82  
 83  
 84  
 85  
 86  
 87  
 88  
 89  
 90  
 91  
 92  
 93  
 94  
 95  
 96  
 97  
 98  
 99  
 100  
 101  
 102  
 103  
 104  
 105  
 106  
 107  
 108  
 109  
 110  
 111  
 112  
 113  
 114  
 115  
 116  
 117  
 118  
 119  
 120  
 121  
 122  
 123  
 124  
 125  
 126  
 127  
 128  
 129  
 130  
 131  
 132  
 133  
 134  
 135  
 136  
 137  
 138  
 139  
 140  
 141  
 142  
 143  
 144  
 145  
 146  
 147  
 148  
 149  
 150  
 151  
 152  
 153  
 154  
 155  
 156  
 157  
 158  
 159  
 160  
 161  
 162  
 163  
 164  
 165  
 166  
 167  
 168  
 169  
 170  
 171  
 172  
 173  
 174  
 175  
 176  
 177  
 178  
 179  
 180  
 181  
 182  
 183  
 184  
 185  
 186  
 187  
 188  
 189  
 190  
 191  
 192  
 193  
 194  
 195  
 196  
 197  
 198  
 199  
 200  
 201  
 202  
 203  
 204  
 205  
 206  
 207  
 208  
 209  
 210  
 211  
 212  
 213  
 214  
 215  
 216  
 217  
 218  
 219  
 220  
 221  
 222  
 223  
 224  
 225  
 226  
 227  
 228  
 229  
 230  
 231  
 232  
 233  
 234  
 235  
 236  
 237  
 238  
 239  
 240  
 241  
 242  
 243  
 244  
 245  
 246  
 247  
 248  
 249  
 250  
 251  
 252  
 253  
 254  
 255  
 256  
 257  
 258  
 259  
 260  
 261  
 262  
 263  
 264  
 265  
 266  
 267  
 268  
 269  
 270  
 271  
 272  
 273  
 274  
 275  
 276  
 277  
 278  
 279  
 280  
 281  
 282  
 283  
 284  
 285  
 286  
 287  
 288  
 289  
 290  
 291  
 292  
 293  
 294  
 295  
 296  
 297  
 298  
 299  
 300  
 301  
 302  
 303  
 304  
 305  
 306  
 307  
 308  
 309  
 310  
 311  
 312  
 313  
 314  
 315  
 316  
 317  
 318  
 319  
 320  
 321  
 322  
 323  
 324  
 325  
 326  
 327  
 328  
 329  
 330  
 331  
 332  
 333  
 334  
 335  
 336  
 337  
 338  
 339  
 340  
 341  
 342  
 343  
 344  
 345  
 346  
 347  
 348  
 349  
 350  
 351  
 352  
 353  
 354  
 355  
 356  
 357  
 358  
 359  
 360  
 361  
 362  
 363  
 364  
 365  
 366  
 367  
 368  
 369  
 370  
 371  
 372  
 373  
 374  
 375  
 376  
 377  
 378  
 379  
 380  
 381  
 382  
 383  
 384  
 385  
 386  
 387  
 388  
 389  
 390  
 391  
 392  
 393  
 394  
 395  
 396  
 397  
 398  
 399  
 400  
 401  
 402  
 403  
 404  
 405  
 406  
 407  
 408  
 409  
 410  
 411  
 412  
 413  
 414  
 415  
 416  
 417  
 418  
 419  
 420  
 421  
 422  
 423  
 424  
 425  
 426  
 427  
 428  
 429  
 430  
 431  
 432  
 433  
 434  
 435  
 436  
 437  
 438  
 439  
 440  
 441  
 442  
 443  
 444  
 445  
 446  
 447  
 448  
 449  
 450  
 451  
 452  
 453  
 454  
 455  
 456  
 457  
 458  
 459  
 460  
 461  
 462  
 463  
 464  
 465  
 466  
 467  
 468  
 469  
 470  
 471  
 472  
 473  
 474  
 475  
 476  
 477  
 478  
 479  
 480  
 481  
 482  
 483  
 484  
 485  
 486  
 487  
 488  
 489  
 490  
 491  
 492  
 493  
 494  
 495  
 496  
 497  
 498  
 499  
 500  
 501  
 502  
 503  
 504  
 505  
 506  
 507  
 508  
 509  
 510  
 511  
 512  
 513  
 514  
 515  
 516  
 517  
 518  
 519  
 520  
 521  
 522  
 523  
 524  
 525  
 526

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.

[illegible]





Lampiran 4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMAN 2 TAMBANG**

**SINOPSIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana S1 Pada Program  
Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

YORASAKI PUTI NADJIRAH

NIM. 12110320842

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024

*Hasanah*  
*30/1/2024*  
*Cek jkr mpt.*





Lampiran 5

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBARAN DISPOSISI

INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 30 - April - 2024	
Nama : Yorisani Putri Nadyanah	
INFORMASI	DITERUSKAN KEPADA
Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	1. catatan Kujur MPI
	a.
	b.
Pini Setyaningsih, M.Pd.c.	
Pekanbaru 25-5-24	Diteruskan kepada
Kujur MPI	2. wakil Dekan I
 Dr. Rij Yuliani, M.Ag. NIP.197004041996032001	
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	




## Lampiran 6

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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. (0781) 561647  
 Fax. (0781) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id, E-mail: ftak\_uinsuska@yahoo.co.id

---

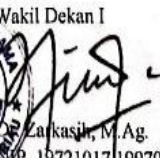
Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/8291/2024 Pekanbaru, 13 Mei 2024  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : -  
 Hal : *Pembimbing Skripsi*


Kepada  
 Yth. Rini Setyaningsih, M. Pd  
  
 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	: YORASAKI PUTI NADJIRAH
NIM	: 12110320842
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMAN 2 TAMBANG
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  
  
 Za'kash, M. Ag.  
 NIP. 197210171997031004



Tembusan :  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau





## Lampiran 7

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

 <p><b>UIN SUSKA RIAU</b></p>	<p><b>KEMENTERIAN AGAMA</b>  <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU</b>  <b>FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN</b>  <b>كلية التربية والتعليم</b>  <b>FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING</b>  <small>Jl. H. H. 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: etak_uinsuska@yahoo.co.id</small></p>										
<p>Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/10555/2024          Sifat : Riasa          Lamp. : -          Hal : <i>Mohon Izin Melakukan PraRiset</i></p>	<p>Pekanbaru, 13 Juni 2024</p>										
<p>Kepada          Yth. Kepala Sekolah          SMAN 2 Tambang          di          Tempat</p>											
<p><i>Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh</i>          Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :</p>											
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">Nama</td> <td>: Yorasaki Puti Nadjirah</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 12110320842</td> </tr> <tr> <td>Semester/Tahun</td> <td>: VI (Enam) / 2024</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: Manajemen Pendidikan Islam</td> </tr> <tr> <td>Fakultas</td> <td>: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau</td> </tr> </table>		Nama	: Yorasaki Puti Nadjirah	NIM	: 12110320842	Semester/Tahun	: VI (Enam) / 2024	Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam	Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Nama	: Yorasaki Puti Nadjirah										
NIM	: 12110320842										
Semester/Tahun	: VI (Enam) / 2024										
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam										
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau										
<p>ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.</p>											
<p>Schubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.</p>											
<p>Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>											
<p>Wassalam          a.n. Dekan          Wakil Dekan III            Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.          NIP. 19751115 200312 2 001</p>											





## Lampiran 8

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SMA NEGERI 2 TAMBANG**  
**Akreditasi A**



NPSN : 10495016 NSS : 3011406700002 Website : smanegeri2tambang.sch.id Email sman2tambang@yahoo.co.id  
 Alamat : Jl. Bupati Desa Kuala Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Kode Pos : 28462

**SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENERIMA PRARISET**  
**Nomor: 400.3.8.1/SMAN-2 TBG/VI/2024/305**

Kepala SMA Negeri 2 Tambang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau  
 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: YORASAKI PUTI NADJIRAH
NIM	: 12110320842
Program Studi	: S1
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan	: Pendidikan Manajemen Pendidikan Islam
Universitas	: UIN SUSKA RIAU

Schubung dengan surat saudara Nomor : Un,04/F.II.3/PP.00.9/10555/2024 pada dasarnya kami bersedia menerima mahasiswa tersebut diatas untuk melakukan Pra riset di sekolah kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.





Lampiran 9

© Hak cipta mi

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.

if Kasim Riau



KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
PROPOSAL MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : Proposal
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Rini Setyaningsih, M.Pd.
  - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 199103102018012002
3. Nama Mahasiswa : YORASAKI PUTI NADJIRAH
4. Nomor Induk Mahasiswa : 12110320842
5. Kegiatan : Bimbingan ... Proposal

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	13 Mei 2024	Konsultasi Judul		
2.	28 Mei 2024	Bimbingan Materi terkait Judul		
3.	05 Juli 2024	Bimbingan BAB I		
4.	10 Juli 2024	Bimbingan BAB II, III		
5.	18 Juli 2024	Bimbingan narasumber BAB I, II, III		

Pekanbaru, 10 - 9 - 2024  
Pembimbing,

Rini Setyaningsih, M.Pd.  
NIP. 199103102018012002



Lampiran 10

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN  
SISWA DI SMAN 2 TAMBANG  
PROPOSAL**

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



*Ace*  
*disenangkan*  
*proposal*  
18/7/24.

**YORASAKIPUTINADJIRAH**

NIM. 12110320842

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2024

UIN SUSKA RIAU





Lampiran 11

© Hak cipta milik UIN Suska Riau


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**كلية التربية والتعليم**  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat : J. H. R. Soedranas Km. 15 Tanjung Pekabaru Riau 28293 PG. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

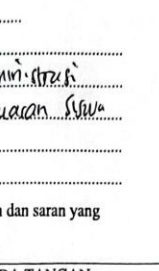
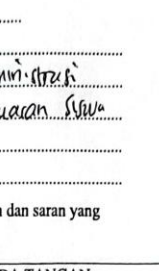
---


**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Yotawati Puri Nadjirah  
 Nomor Induk Mahasiswa : 1210370892  
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa 10-10-2024  
 Judul Proposal Ujian : Pengaruh platform administrasi pelayanan terhadap kepuasan siswa di MAHL 2 Pekanbaru

Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag	PENGUJI I		
2.	Dra. Hj. Eli Sabriah, M.Ag	PENGUJI II		

Mengetahui  
  
 Wakil Dekan I  
  
 Dr. Zulkasim, M.Ag.  
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 8 Januari 2025  
 Peserta Ujian Proposal  
  
 Yotawati Puri Nadjirah  
 NIM. 1210370892



**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 PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN  
SISWA DI SMAN 2 TAMBANG**

**PROPOSAL**

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



*See 16/12/24  
Sudah dipin baki*  
*Acc 16/12/24*

**YORASAKIPUTINADJIRAH**

**NIM. 12110320842**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2024**

**UIN SUSKA RIAU**



Lampiran 13

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**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 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561947  
 Fax. (0761) 561847 Web www.ik.unsuka.ac.id, E-mail: efiak\_unsuka@yahoo.co.id

---

Nomor : B-759/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025 Pekanbaru, 16 Januari 2025 M  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

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 : Yorasaki Puti Nadjirah  
 NIM : 12110320842  
 Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2025  
 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 Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa  
 Lokasi Penelitian : SMAN 2 Tambang  
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (16 Januari 2025 s.d 16 April 2025)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
  
 Dr. H. Kadar, M.Ag.  
 NIP. 19650521 199402 1 001

Tembusan :  
 Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU





## Lampiran 14

© Hak

### 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.



**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) 39004 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/71790  
 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-759/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025** Tanggal 16 Januari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

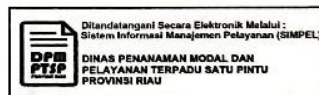
1. Nama	: YORASAKI PUTI NADJIRAH
2. NIM / KTP	: 121103208420
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN 2 TAMBANG
7. Lokasi Penelitian	: SMAN 2 TAMBANG

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 : 22 Januari 2025



### 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 15

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
 JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553  
 PEKANBARU

Pekanbaru, 31 JAN 2025

Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2025/1508  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran :  
 Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMAN 2 Tambang

di- Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/71790 Tanggal 22 Januari 2025 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:


Nama : YORASAKI PUTI NADJIRAH  
 NIM/KTP : 12110320842  
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
 Jenjang : S1  
 Alamat : PEKANBARU  
 Judul Penelitian : PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN 2 TAMBANG  
 Lokasi Penelitian : SMA NEGERI 2 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.

**Pt.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

UIN SUSKA RIAU



## Lampiran 16

© Hak cipta

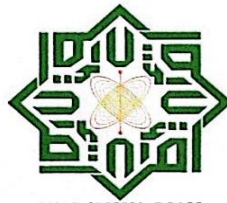
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 2 TAMBANG**

**ANGKET**

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



UIN SUSKA RIAU

Angket disetujui

**Yorasaki Puti Nadjirah**

NIM. 12110320842

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1145 H/2025 M**

of Sultan Syarif Kasim Riau




Lampiran 17

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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







KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
*فakultas tarbiyah dan keguruan*  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Kampus 1: Jl. B. Firdausy Km. 15 Tanjung Paku Riau 28211 P.O. Box 1004 Telp. (081) 7971907 Fax (081) 711128

---

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
PROPOSAL MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing	: SKRIPSI
a. Seminar usul Penelitian	:
b. Penulisan Laporan Penelitian	:
2. Nama Pembimbing	: Rini Setyaningsih, M.Pd.
a. Nomor Induk Pegawai (NIP)	: 199103102018012002
3. Nama Mahasiswa	: YORASAKI PUTI NADJIRAH
4. Nomor Induk Mahasiswa	: 12110320842
5. Kegiatan	: Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	15 Januari 2025	Acc Amket		
2.	26 Februari 2025	Bimbingan BAB 4 & 5		
2.	15 Maret 2025	Bimbingan Abstrak		
4.	18 Maret 2025	Acc Skripsi		

Pekanbaru, 18 - 3 - 2025  
Pembimbing,

  
Rini Setyaningsih, M.Pd.  
NIP. 199103102018012002



## Lampiran 18

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS PENDIDIKAN  
SMA NEGERI 2 TAMBANG  
Akreditasi A**



NPSN : 10495016 NSS : 3011406700002 Website : smanegeri2tambang.sch.id Email sman2tambang@yahoo.co.id  
Alamat : Jl. Bupati Desa Kualu Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar KodePos : 28462

**SURAT KETERANGAN SELESAI RISET  
NO. 400.3.8.1/SMAN-2 TBG/11/2025/33**

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: YORASAKI PUTI NADJIRAH
NIM	: 12110320842
Program Studi	: S1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Universitas	: UIN SUSKA RIAU
Judul	: "PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 2 TAMBANG."

Yang tersebut diatas telah selesai melaksanakan Penelitian atau Riset di SMA Negeri 2 Tambang, terhitung mulai tanggal 11 Februari 2025 sampai dengan 25 Februari 2025.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di: Tambang  
26 Februari 2025

  
**KEPALA SEKOLAH**  
 NIP. 19651231 199312 1 002



## Lampiran 19

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN  
SISWA DI SMAN 2 TAMBANG**

Skripsi

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



UIN SUSKA RIAU

Disetujui untuk Munaqosyah  
18/3/2025

**YORASAKI PUTI NADJIRAH**  
NIM. 12110320842

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



© Pak

[illegible][illegible][illegible]



© Hak cipta

### 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama Yorasaki Puti Nadjirah. Lahir di Padang, Sumatera Barat, pada tanggal 28 Januari 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan Mariyono dan Derita Gusmira. Penulis beralamatkan di Koto Tangah, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat.

Penulis bernama Yorasaki Puti Nadjirah. Lahir di Padang, Sumatera Barat, pada tanggal 28 Januari 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan Mariyono dan Derita Gusmira. Penulis beralamatkan di Koto Tangah, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Pendidikan formal penulis dimulai di SDN 35 Padang Serai (2009-2015), dilanjutkan di MTs TI Tarusan Kamang (2015-2018), dan MAS TI Tarusan Kamang (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 Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang”. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).