

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

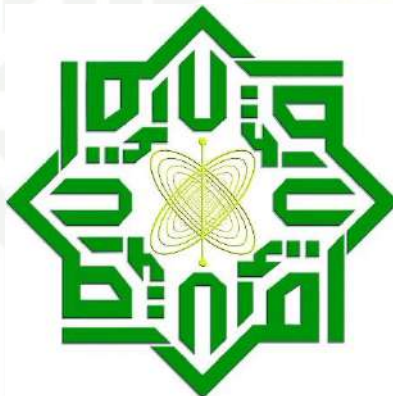
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

No: skrps/mpi/ftk/Uin.808/26

**PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP  
KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS  
NEGERI 2 SIAK HULU**

**Skripsi**

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



Disusun Oleh:

**KHAIRUMI  
NIM. 12010327314**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1447 H / 2026 M**



## PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu*”, yang disusun oleh KHAIRUMI, NIM 12010327314 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 21 Rabiul akhir 1447 H 2025

13 Oktober 2025

Menyetujui

Kepala Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam

  
**Dr. Tuti Andriani S.Ag., M.Pd**  
NIP. 197503142007102001

Pembimbing

  
**Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D**  
NIP. 197110051997031002

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 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 Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu* yang disusun oleh Khairumi dengan NIM 12010327314. Telah di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada 19 Rajab 1447 H/31 Desember 2025 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.


Pekanbaru, 19 Rajab 1447 H  
31 Desember 2025 M

Mengesahkan,  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

  
**Dr. Tuti Andriani S.Ag., M.Pd**  
NIP. 197503142007102001

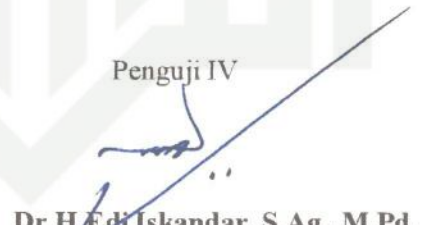
Penguji II

  
**Raja Rahima MRA, S. Pd.I., M.Pd**  
NIP. 198903072023212030

Penguji III

  
**Rini Setyaningsih M.Pd**  
NIP. 199103102018012002

Penguji IV

  
**Dr. H. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd.**  
NIP. 19771129 2002121004

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



  
**Prof. Dr. Amran Dinlaty, M.Pd., Kons**  
NIP. 197511152003122001



**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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Khairumi  
 NIM : 12010327314  
 Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Beringin, 13 Oktober 2002  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa Di SMAN 2 Siak Hulu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut 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 saya 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.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Oktober 2025  
 Yang membuat pernyataan



**Khairumi**  
 NIM. 12010327314



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillahirabbila'lamin dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Karena atas karunianya penulis menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu”** Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafaat dan selalu dalam lindungan Allah, Aamiin.

Ucapan penghargaan dan terima kasih dari lubuk hati terdalam penulisan skripsi ini penulis menyadari tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun berkat bantuan dan motivasi serta bimbingan yang tidak ternilai dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terutama yang penulis cintai, sayangi, dan hormati, Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih, untuk Ayahanda Lahaman dan Ibunda Nurmalian, khairumin, khairul aman dan keluarga besar yang telah menjadi teladan sekaligus motivator utama dan penasehat yang senantiasa Ikhlas serta bijaksana memberikan dorongan, kasih sayang yang tidak terhingga, do'a dan segalanya kepada penulis.

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Prof. H. Raihani, M.Ed., ph.D Selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng Selaku Wakil Rektor II, Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektor III dan pihak-pihak terkait yang telah memfasilitasi penulis dalam perkuliahan ini.
2. Prof. Dr. Amlirah Diniaty, M.Pd., Kons selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan keguruan, Dr. Sukma Erni, M.Pd. selaku Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Keguruan, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ., S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan Dr. H. Jon Pamil, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Prof. H. Raihani, M.Ed., ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis, memberikan saran, arahan, dan nasehat serta waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Salmiah, S.Pd., M.Pd.E. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
5. Bapak Dr. H. Edi Iskandar, S. Ag., M. Pd sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan tidak terhingga bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.
7. Bapak Israhman, S.Pd sebagai wakil kurikulum SMAN 2 Siak hulu yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut
8. Guru, Staf dan murid-murid SMAN 2 Siak Hulu yang turut membantu dalam proses penelitian ini.
9. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta Lahaman (Ayahanda), Nurmalian (Ibunda).Terimakasih atas pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun ayah dan ibu tidak pernah merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu sanantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan, baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga dengan pencapaian kecil ini membuat ayah dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar penulis semoga ayah dan ibu sehat selalu, panjang umur,dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih dimasa yang akan datang.
10. Kepada kedua saudara abang (Khairumin) Dan adik (Khairul aman). Terimakasih untuk semangat dan dukungan serta materi kepada penulis hingga



#### 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.

akhir, dan menyakinkan bahwa penulis mampu menyelesaikan studi ini. dan kepada adik, terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi yang paling hebat, adikku.

11. Kepada keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu mendukung penulis baik berupa dukungan motivasi, kasih sayang, maupun berupa materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat sahabat yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama penulis melaksanakan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
13. Terimakasih kepada Pebri Naldi yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis, terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, do'a dan support dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan doa serta dukungannya kepada penulis.
15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada sosok yang selama ini berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diri saya sendiri, Khairumi. Anak pertama yang sedang melangkah menuju usia 23 tahun, Yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Terima kasih sudah turut hadir ke dunia ini dengan senyum manis itu, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, serta mimpi kamu satu persatu terjawab.

Semoga Allah SWT meridhoi dan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, berharap skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua serta menajadi amal shaleh di sisi Allah SWT, Aamiin.

Pekanbaru, 13 Oktober 2025

**Khairumi**  
**12010327314**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat spesial dan saya cintai di hidup saya. kepada kedua orang tua yang teramat sangat memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Dan kepada Abang dan Adek saya yang selalu memberikan support kepada saya. Skripsi ini tanda bahwa perjuangan orangtua dan keluarga saya tidak sia-sia. Dan terakhir Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang sudah kuat berjuang sampai di titik ini.*





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**MOTTO**

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”*

*(Q.S Al-insyirah:5)*

*“Gonna Fight and don’t stop, until you are proud”*

*“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmatin saja lelah-lelah itu.*

*Lebarkan lagi rasa sabar itu.Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa dengan apa yang kau impikan, mungkin t idak akan selalu berjalan dengan lancar. Tapi gelombang- gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”*

## ABSTRAK

### **Khairumi (2025) : Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 2 Siak Hulu**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Siak Hulu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas XI dan XII dengan jumlah 105 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga jumlah sampel pada penelitian adalah 105 siswa. Instrumen pengumpulan data berupa angket kuesioner. Analisis data pada penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana, serta uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah berada pada kategori baik dengan skor persentase 82,3%. selanjutnya, kepuasan siswa juga berada pada kategori dengan skor persentase 82,3%. Uji hipotesis menghasilkan nilai  $t$  hitung  $11,408 > t$  tabel  $1,983$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti terdapat pengaruh signifikan layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,558 menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah berkontribusi sebesar 55,8% terhadap kepuasan siswa, sedangkan sisanya 44,2% dipengaruhi faktor lain. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa di sekolah.

**Kata kunci:** Pengaruh, layanan administrasi sekolah, 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.

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.

## ABSTRACT

### **Khairumi (2025): The Influence of School Administrative Services toward Student Satisfaction at State Senior High School 2 Siak Hulu**

This research aimed at finding out the influence of school administrative services toward student satisfaction at State Senior High School Negeri 2 Siak Hulu. Quantitative approach was used in this research with descriptive method. The eleventh and twelfth grades students were the population of this research, and they were 105 students. Total sampling technique was used in this research, so the samples were 105 students. The instrument of collecting data was questionnaire. Analyzing data in this research was done by using simple linear regression analysis and t-test. The research findings showed that school administrative services were in good category with the percentage score 82.3%. Furthermore, student satisfaction was also in good category with the percentage score 82.3%. The hypothesis test showed that the score of  $t_{\text{observed}}$  11.408 was higher than  $t_{\text{table}}$  1.983 with the significance 0.000 lower than 0.05, so it indicated a significant influence of school administrative services toward student satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) 0.558 indicated that school administrative services contributed 55.8% to student satisfaction, while the rest 44.2% was influenced by other factors. Thus, this research confirmed that good quality administrative services played a significant role in increasing student satisfaction at school.

**Keywords:** Influence, School Administrative Services, Student Satisfaction



## ملخص

خيرومي (٢٠٢٥): أثر الخدمات الإدارية المدرسية في رضا الطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية سيالك هولو

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر الخدمات الإدارية المدرسية في رضا الطلاب في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية سيالك هولو. استخدم البحث المنهج الكمي بأسلوب وصفي، وشمل مجتمع الدراسة جميع طلاب الصفين الحادي عشر والثاني عشر وعددهم (١٠٥) طلاب. أما أسلوب أخذ العينة فكان العينة الشاملة بحيث بلغ عدد العينة (١٠٥) طلاب. أداة جمع البيانات كانت استبانة (استقصاء)، وتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الخطي البسيط واختبار (ت). أظهرت نتائج البحث أن الخدمات الإدارية المدرسية كانت في فئة جيدة بنسبة (٨٢,٣٪)، كما أن رضا الطلاب كان في الفئة الجيدة أيضًا بنفس النسبة (٨٢,٣٪). وأسفر اختبار الفرضية عن قيمة ت المحسوبة = ١١,٤٠٨ أكبر من ت الجدولية = ١,٩٨٣ مع دلالة إحصائية ٠,٠٠٠ أصغر من ٠,٠٠٥، مما يدل على وجود أثر دال إحصائيًا بين الخدمات الإدارية المدرسية ورضا الطلاب. كما بلغت قيمة معامل التحديد (ر تربيع) = ٠,٥٥٨، مما يشير إلى أن الخدمات الإدارية تسهم بنسبة ٥٥,٨٪ في رضا الطلاب، في حين أن ٤٤,٢٪ تتأثر بعوامل أخرى. وبناءً على ذلك، يؤكد هذا البحث أن جودة الخدمات الإدارية المدرسية الجيدة تؤدي دورًا مهمًا في رفع مستوى رضا الطلاب.

الكلمات المفتاحية: الأثر، الخدمات الإدارية المدرسية، رضا الطلاب

### 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.

**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>PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	7
C. Penegasan Istilah.....	7
D. Permasalahan .....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teoretis .....	12
B. Konsep operasional.....	32
C. Penelitian yang Relevan.....	35
D. Kerangka Berfikir dan Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian .....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian .....	40



**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. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
B. Uji Instrumen Penelitian .....	58
C. Analisis Deskriptif .....	61
D. Analisis Data.....	66
E. Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekolah .....	52



- 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.

### DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Angket Variabel X
Lampiran 3	Tabulasi Data Angket Variabel Y
Lampiran 4	Lembaran Disposisi
Lampiran 5	Surat pembimbing skripsi
Lampiran 6	Surat izin Prariset
Lampiran 7	Surat balasan izin melakukan pra riset di SMAN 2 siak hulu
Lampiran 8	Surat izin riset Fakultas tarbiyah dan keguruan
Lampiran 9	Surat balasan izin riset di SMAN 2 siak hulu
Lampiran 10	Cover ACC Sinopsis
Lampiran 11	Cover ACC Seminar Proposal
Lampiran 12	Cover ACC Angket
Lampiran 13	Cover ACC Skripsi / Munaqasah
Lampiran 14	Blanko kegiatan bimbingan proposal
Lampiran 15	Blanko kegiatan bimbingan skripsi
Lampiran 16	Pengesahan perbaikan seminar proposal
Lampiran 17	Dokumentasi penelitian



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kepuasan siswa yakni suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan yang diharapkan dan diterima di sebuah lembaga pendidikan dengan kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterima.<sup>1</sup> Kepuasan siswa juga merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapan sebelumnya.<sup>2</sup> Setiap siswa memiliki kebutuhan dan harapan yang berbedabeda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya. Apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi di sekolah nya, besar kemungkinan siswa akan memiliki loyalitas yang tinggi pada sekolah dan bersedia untuk mempromosikan sekolah tersebut kepada orang lain.

Kepuasan siswa terhadap proses pelayanan administrasi akademik di sekolah terindikasi ketika harapan peserta didik terpenuhi. Siswa yang puas menggunakan pelayanan jasa sekolah akan memiliki peningkatan dalam kemampuan baik dari sisi pengetahuan, sikap, maupun keterampilan yang diberikan oleh pihak sekolah. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan pendidikan harus mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh siswa. Sealin itu, siswa merupakan tolak ukur dari

---

<sup>1</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2010), h.33

<sup>2</sup> M. Hasbi, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang“, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 3 Nomor 1, (UIN Raden Fatah Palembang, 2018), h. 100

#### 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.

pencapaian sebuah lembaga pendidikan. Sekolah dikatakan mempunyai mutu yang baik di lihat dari output atau produk yang dihasilkan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 pasal 35, dijelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah termasuk dalam bagian tenaga kependidikan.<sup>3</sup> Artinya bahwa tenaga administrasi merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang mempunyai peran penting dalam dunia pendidikan yaitu sebagai penunjang pada proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi merupakan seseorang yang melakukan proses kegiatan administrasi yang meliputi, pengarsipan, pengurusan kegiatan kepegawaian dan memberikan layanan yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran di sekolah.

Tenaga administrasi tidak hanya berperan sebagai pelayanan administrasi akan tetapi merupakan faktor pendukung keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan administrasi sekolah yang baik akan menunjang terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi yang sudah professional dalam bidangnya. Lembaga pendidikan pada dasarnya harus didukung dengan tenaga administrasi sekolah yang memang sudah memiliki kualifikasi serta memiliki kompetensi karena hal tersebut sangat mendukung dalam tercapainya tujuan pendidikan.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Afnil Guzi, *Undang-undang Sisdiknas dan Undang-undang Guru dan Dosen*, (Jakarta: Asa Mandiri. 2009), h. 20

<sup>4</sup> Mulyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Kependidikan*, volume 43, nomor 1, (Yogyakarta, 2013), h. 40-41, di akses dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/jk/article/view/2249>, pada tanggal 11 Juni 2021, pukul 22:00 WI

#### 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.

Karena kualitas kinerja tenaga administrasi ini memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas sekolah.<sup>5</sup> Dengan kualitas pelayanan yang bermutu maka akan menciptakan kepuasan siswa yang berada dilingkungan sekolah tersebut. Dalam meningkatkan kepuasan layanan administrasi bagi siswa yang berada di lingkungan sekolah tersebut tentu saja seorang tenaga administrasi harus melakukan sebuah upaya.<sup>6</sup>

Pelayanan administrasi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah.<sup>7</sup>

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 pasal 35, dijelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah termasuk dalam bagian tenaga kependidikan.<sup>8</sup> Artinya bahwa tenaga administrasi merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang mempunyai peran penting dalam dunia pendidikan yaitu sebagai penunjang pada proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi merupakan seseorang yang melakukan proses kegiatan administrasi yang meliputi, pengarsipan, pengurusan kegiatan kepegawaian dan memberikan layanan yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran di sekolah.

---

<sup>5</sup> Rufqotuz Zakhroh, „Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik”, *Jurnal Didaktika*, Vol. 19 No. 2, (Gresik: SD Muhammadiyah 1, 2013), h. 2

<sup>6</sup> Popi Sopiati, *Op. Cit*, h. 35

<sup>7</sup> Davit wijaya, *pemasaran jasa pendidikan*. (Jakarta: salemba Empat, 2012), 76

<sup>8</sup> Afnil Guzi, *Undang-undang Sisdiknas dan Undang-undang Guru dan Dosen*, (Jakarta: Asa Mandiri. 2009), 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.

Tenaga administrasi tidak hanya berperan sebagai pelayanan administrasi akan tetapi merupakan faktor pendukung keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan administrasi sekolah yang baik akan menunjang terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi yang sudah profesional dalam bidangnya. Lembaga pendidikan pada dasarnya harus didukung dengan tenaga administrasi sekolah yang memang sudah memiliki kualifikasi serta memiliki kompetensi karena hal tersebut sangat mendukung dalam tercapainya tujuan pendidikan.<sup>9</sup>

Karena kualitas kinerja tenaga administrasi ini memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas sekolah.<sup>10</sup> Dengan kualitas pelayanan yang bermutu maka akan menciptakan kepuasan siswa yang berada dilingkungan sekolah tersebut. Dalam meningkatkan kepuasan layanan administrasi bagi siswa yang berada di lingkungan sekolah tersebut tentu saja seorang tenaga administrasi harus melakukan sebuah upaya.<sup>11</sup>

Upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan siswa untuk segala urusan administrasinya yaitu dengan cara perencanaan, pelaksanaan, mengevaluasi, mutu pelayanan sekolah adalah nilai

<sup>9</sup> Mulyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Kependidikan*, volume 43, nomor 1, (Yogyakarta, 2013), h. 40-41, di akses dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/jk/article/view/2249>, pada tanggal 11 Juni 2021, pukul 22:00 WI

<sup>10</sup> Rofiqotuz Zakhroh, „Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik“, *Jurnal Didaktika*, Vol. 19 No. 2, ( Gresik: SD Muhammadiyah 1, 2013), h. 2

<sup>11</sup> Popi Sopiati, *Op. Cit*, 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.

dari sekolah itu sendiri, untuk mencapai suatu sekolah harus memiliki suatu tahap dimana tahap itu adalah proses untuk mencapai mutu pelayanan sekolah. Berkenan dengan hal tersebut upaya tenaga administrasi sekolah sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Terciptanya mutu sekolah yang baik tidak lepas dari upaya tenaga administrasi, dalam hal ini kepuasan yang dirasakan oleh siswa bisa menjadi penilaian mutu sekolah.<sup>12</sup>

Sekolah Menengah atas Negeri 2 Siak Hulu merupakan sekolah yang berupaya untuk mencetak lulusan yang terbaik untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, dengan mengupayakan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu merupakan sekolah yang berupaya untuk mencetak lulusan yang terbaik untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, dengan mengupayakan pendidikan di sekolah melalui layanan administrasi yang baik guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Terdapat beberapa program unggulan baik akademik dan non akademik di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu seperti kelas binsus, tahfidz Al-Qur'an dan tahsin Al-Quran. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya kerjasama dan komitmen antara seluruh warga yang berada di sekolah tersebut agar tujuan pendidikan bisa tercapai.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu, penulis mengetahui bahwa pelaksanaan sistem pengolahan

---

<sup>12</sup> Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah, „Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan“, *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* , Volume 4 Nomor 3, (Universitas Jambi, 2020), h.4

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

administrasi di sekolah tersebut sudah menggunakan komputerisasi, mulai dari pencatatan serta pengolahan data. Sekolah juga berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada siswa, hal ini dimaksudkan agar siswa merasa kebutuhan dan keinginan nya terpenuhi. Seperti ketepatan waktu dalam memberi layanan, ketanggapan dalam memberikan informasi dan tenaga administrasi selalu bersikap ramah kepada siswa saat memberikan pelayanan yang terkait dengan keadministrasian. Akan tetapi, dari pelayanan yang telah diberikan masih ada siswa yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Hal ini dapat dilihat dari gejala-gejala yang ditemukan peneliti pada saat melakukan studi pendahuluan di sekolah.

Adapun gejala-gejala yang penulis temukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu adalah :

1. Adanya ketidakpuasan dari siswa atas keterlambatan dalam menyampaikan informasi.
2. Adanya staff tenaga administrasi sekolah yang kualifikasi pendidikannya tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Untuk itu, berdasarkan latar belakang dan gejala-gejala di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 2 Siak Hulu ”

**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. Alasan Memilih Judul**

Berkaitan dengan latar belakang yang telah peneliti jabarkan diatas, maka peneliti memiliki alasan dalam memilih judul ini, yaitu:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji dalam judul diatas sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari, yaitu Administrasi Pendidikan.
2. Lokasi penelitian tersebut terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian.
3. Sepengetahuan penulis judul tersebut belum pernah diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

## **C. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman terkait judul dalam penelitian ini, maka perlu adanya penegasan istilah. Oleh karena itu, penulis akan menegaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan judul, yaitu:

### **1. Kepuasan Siswa**

Kepuasan siswa adalah tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat dilembaga pendidikan yang sesuai dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila diterima kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa<sup>13</sup> . Jika pelayanan yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak

---

<sup>13</sup> Nurdelima Waruwu dkk, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong“, (UIN Syarif Hidayatullah, ), h. 17



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas. Dan salah satu bentuk pelayanan nya itu seperti pelayanan dalam urusan ke administrasian.

## 2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan<sup>14</sup>. Pelayanan administrasi juga merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan yang dilakukan oleh individu dengan individu lainnya yang melakukan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan.

## 3. Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga Administrasi Sekolah adalah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan mengajar namun keberadaanya sangat mendukung dalam kegiatan sekolah<sup>15</sup>. Tenaga Administrasi Sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah non teaching staff yang bertugas di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU).

<sup>14</sup> Minto, „Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru pada SDN 05 Peninjau dan SDN 24 SPBF Kelansam, *Jurnal KANSASI*, Vol.2, No. 2, (Dinas Pendidikan Kabupaten Sintang, 2017), h. 111

<sup>15</sup> Tri Yuliani dan Muhammad Krisiawan, „Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah, *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*, Volume 1, No. 2, (IAIN Batusangkar, 2016)

#### 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.

Tenaga administrasi juga merupakan seseorang yang bekerja memberikan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, yang memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, dan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang diisyaratkan untuk pendidik. Tenaga administrasi diartikan sebagai seseorang yang melakukan suatu kegiatan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh kepala sekolah dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah.

### D. Permasalahan

#### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN 2 Siak Hulu.
- b. Kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu .
- c. Faktor yang mempengaruhi pelayanan di SMAN 2 Siak Hulu.
- d. Faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu.
- e. Pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu.

#### 2. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini terarah maka diperlukan pembatasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan di batasi pada “pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu”

**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. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana kepuasan siswa di sekolah menengah atas negeri 2 siak hulu.
- b. Bagaimana pelayanan administrasi di sedkolah menengah atas negeri 2 siak hulu.
- c. Apakah ada pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: Untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu.

#### **2. Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan di atas, maka manfaat yang diperoleh dari peneliti adalah:

##### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah khazanah keilmuan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya tentang kepuasan siswa dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain dengan meneliti variable lain yang relevan.

**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. Manfaat Praktis**

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah khazanah keilmuan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya tentang kepuasan siswa dalam pelayanan tenaga administrasi sekolah.
- 2) Bagi tenaga administrasi sekolah, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai motivasi dan semangat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah.
- 3) Bagi peneliti, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian yang sejenisnya.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Landasan Teoretis

##### 1. Kepuasan Siswa

###### a. Pengertian Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan oleh siswa dan dengan harapan yang ada. Kepuasan siswa sangat tergantung pada kinerja dan harapan siswa, karena kepuasan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap layanan yang diberikan. Semakin baik layanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan siswa maka siswa tersebut akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan siswa maka siswa tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, seperti pelayanan administrasi yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah fungsi dari perbedaan keterampilan yang dilakukan tenaga administrasi di sekolah selama ini sudah sesuai dengan harapan siswa ataukah tidak. Siswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu:

- 1) Jika kinerja di bawah harapan, siswa akan merasa tidak puas.
- 2) Jika kinerja sesuai harapan, siswa akan merasa puas
- 3) Apabila kinerja melampaui harapan, siswa akan merasa sangat puas, senang bahagia.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap siswa atas terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap pelayanan di sekolah.

**b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa**

Adapaun yang termasuk kedalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, yaitu:

- 1) Nilai, siswa sebagai penikmat jasa pelayanan mengharapkan manfaat atau nilai setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan.
- 2) Daya saing, kualitas pelayanan harus bisa bersaing dengan produk jasa yang lain agar menarik perhatian pelanggan. Agar dapat bersaing dengan lembaga lainnya maka lembaga tersebut harus memiliki keunikan tersendiri.
- 3) Persepsi siswa, ini yang berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang diterima oleh siswa, ketika siswa sebagai pelanggan

#### 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.

memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang diberikan.

- 4) Harga, maksudnya adalah siswa atau pun orang tua sebagai pelanggan tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan yang baik dari lembaga.
- 5) Tahap pelayanan, kepuasan siswa pada kualitas pelayanan di sekolah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap-tahap tertentu.
- 6) Momen pelayanan, yang dapat menimbulkan kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga factor, yaitu pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan.
- 7) Tingkat kepentingan siswa, siswa yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak lembaga.<sup>16</sup>

#### c. Indikator Kepuasan Siswa

Menurut Sopiadin menggunakan lima indikator dalam mengukur kepuasan siswa, maka indikator kepuasan siswa terdiri dari:

##### 1) Keandalan

Keandalan sesuai dengan kemampuan guru dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan,

---

<sup>16</sup> Freddy Rangkutu, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 30-35

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.

2) Berwujud

Layanan/jasa yang tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang penting dalam mengukur layanan karena siswa menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan sekolah. Berwujud dalam aspek administrasi sekolah meliputi ruangan yang nyaman, penampilam yang rapi, dan fasilitas lainnya.

3) Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan tenaga administrasi sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah administrasi.

4) Kepastian

Kepastian adalah keadaan pasti. Pelayanan merupakan bentuk kepastian tenaga administrasi sekolah dalam memenuhi kebutuhan siswa. Sehingga kepastian dalam pelayanan dapat dijadikan promosi yang baik untuk citra sekolah di lingkungan masyarakat.

5) Empati

Bentuk empati pihak sekolah terhadap siswa adalah adanya pemahaman personil sekolah terhadap kebutuhan siswa dan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

berupaya ke arah pencapaiannya. Dalam pencapaian dibutuhkan penilaian dari siswa.<sup>17</sup>

Kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah diukur berdasarkan 9 indikator, yaitu:

- 1) *Tangibles* atau kondisi fisik sekolah mengacu pada sarana dan prasarana sekolah yang berwujud, seperti bangunan, kelas, fasilitas, dan peralatan yang mendukung proses belajar mengajar. Ini merupakan aspek penting dalam menilai kualitas layanan sekolah karena orang tua dan siswa dapat menilai kualitas fisik sekolah berdasarkan apa yang mereka lihat dan rasakan.
- 2) *Reliability* atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah mengacu pada konsistensi dan kehandalan dalam penerapan aturan dan tata tertib di lingkungan sekolah. Ini penting untuk menciptakan suasana belajar yang kondusif dan teratur.
- 3) *Competence* atau keyakinan terhadap kompetensi tenaga administrasi adalah kepercayaan bahwa mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik dan efektif. Kompetensi tenaga administrasi sekolah umumnya mencakup kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah).

<sup>17</sup> Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Op. Cit., h 4

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

- 4) *Understanding the customer* atau hubungan tenaga administrasi dengan siswa penting karena tenaga administrasi berperan penting dalam mendukung proses pendidikan. Mereka membantu siswa dengan urusan administrasi, seperti pendaftaran, pengelolaan data, dan pelayanan lainnya, sehingga siswa dapat fokus pada pembelajaran.
- 5) *Communication* atau komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan orangtua/wali siswa sangat penting untuk memastikan pendidikan dan kesejahteraan siswa. Komunikasi ini dapat terjadi melalui berbagai saluran, seperti pertemuan, telepon, email, dan media sosial. Tujuan utama adalah untuk berbagi informasi tentang perkembangan siswa, menyampaikan kekhawatiran, dan bekerja sama untuk mendukung kesuksesan siswa.
- 6) *Responsiveness* atau daya tanggap sekolah berarti kesediaan dan kemampuan sekolah untuk membantu siswa dan merespon kebutuhan serta masukan mereka dengan cepat dan tepat. Ini mencakup kesediaan untuk memberikan informasi dengan jelas, membantu menyelesaikan masalah, dan merespon kritik dan saran dengan cepat.
- 7) *Courtesy* atau pelaksanaan aturan sopan santun di sekolah sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan harmonis. Sopan santun di sekolah meliputi berbagai hal seperti

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

mengucapkan salam, menaati peraturan, menghormati guru, dan bertutur kata yang baik.

- 8) *Security* atau rasa aman di sekolah sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung perkembangan siswa. Sekolah aman memungkinkan siswa untuk fokus pada pembelajaran tanpa merasa terancam, baik oleh kekerasan fisik maupun psikologis, intimidasi, atau perundungan.
- 9) *Access* atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik di sekolah dan menjadi peserta didik (aksesibilitas) sangat penting. Ini mencakup kemudahan untuk mencapai sekolah, baik melalui transportasi publik atau pribadi, dan juga kemudahan dalam proses pendaftaran dan menjadi bagian dari komunitas sekolah.<sup>18</sup>

## 2. Pelayanan Administrasi

### a. Pengertian Pelayanan Administrasi

Di dalam pekerjaan teknis Administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanisme. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi.

<sup>18</sup> Amat Jaedun Ishartiwi, „Survey Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewaa Yogyakarta“, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), h. 9

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>19</sup>

Layanan atau to service, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.<sup>20</sup>

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan:

- 1) Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan:  
Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh

<sup>19</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Cet. II, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 2.

<sup>20</sup> NS Sutnto, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), h. 189-190.



#### 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.

suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan<sup>21</sup>.

- 2) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>22</sup>

Selain itu Atep Adya Barat menjelaskan bahwa dalam proses pelayanan terdapat empat hal penting yang perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Penyedia layanan.

Penyedia layanan (*service provider*) merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu terhadap konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

- 2) Penerima layanan.

Penerima layanan (*services receiver*) merupakan mereka yang sebagai konsumen (*consumer*) atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Penerima layanan dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal (*internal customer*) dan konsumen eksternal (*eksternal consumer*) atau pelanggan eksternal (*eksternal customer*).

- 3) Jenis layanan.

<sup>21</sup> Hendra dan Manajemen", (Bandung: Universitas Widyatama Teguh, „Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Fakultas Bisnis, 2005), h. 16.

<sup>22</sup> Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, ( Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h. 206

**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.

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan diantaranya berupa layanan pemberian jasa-jasa saja, layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan pendistribusian barang saja, atau layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

4) Kepuasan pelanggan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.<sup>23</sup>

**b. Faktor-Faktor Pelayanan Administrasi**

Philip Kotler dalam buku suprajanto memberikan lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

---

<sup>23</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alek Media Komputindo, 2003), h. 10.

**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) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- 4) Empati (*Empathy*) merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*Tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi<sup>24</sup>.

Dalam faktor pelayanan yang tersebut diatas bertujuan untuk memudahkan tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi terhadap siswa. Sehubungan dengan hal diatas untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas maka dapat di gunakan kriteria-kriteria atau faktor-faktor antara lain:

- 1) *Tangibles* (bukti Fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

---

<sup>24</sup> Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h.231.

**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.

ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki:
  - a) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b) *Credibility* (kredibilitas), perlunya Jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.



**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) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- d) *Competence* (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

**c. Indikator layanan Administrasi**

Ada 5 indikator layanan administrasi menurut Tjiptono yaitu :

1. Realibilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat

#### 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. Daya tanggap (*responseveness*), berkenaan dengan kesediaan dan mampu penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empati*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, perlatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan komunikasi perusahaan.<sup>25</sup>

### 3. Tenaga Administrasi Sekolah

#### a. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, dalam hal ini sekolah adalah tenaga administrasi. Di dalam menangani tata administrasi sekolah dibutuhkan suatu keahlian dan kemampuan yang

<sup>25</sup> Muhammad Latif Nur Rohman, Uju Suji'ah "kepuasaan konsumen atas kualitas pelayanan rumah makan Griyah Tanah Dahar Mbok Sum "jurnal competency of business. 5.no 2(may, 5, 2019) 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.

cukup dalam bidang administrasi. Oleh karena itu sumberdaya Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, dalam hal ini sekolah adalah tenaga administrasi. Di dalam menangani tata administrasi sekolah dibutuhkan suatu keahlian dan kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi. Oleh karena itu sumberdaya.

Tata Usaha Sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana tugas teknis penyelenggaraan bidang administrasi dan informasi data pendidikan. Keberadaannya perlu dikelola oleh Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang terampil sesuai ketentuan yang berlaku. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah. Tugas-tugas administrasi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik apabila sekolah memiliki Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan untuk mewujudkan rencana atau keputusan yang telah dibuat agar menjadi kenyataan dengan cara mengatur kerja dan mengarahkan orang-orang yang melaksanakannya.

Tenaga administrasi merupakan seseorang yang bekerja memberikan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, yang memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, dan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

diisyaratkan untuk pendidik. Tenaga administrasi diartikan sebagai seseorang yang melakukan suatu kegiatan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh kepala sekolah dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah.<sup>26</sup>

Tenaga administrasi sekolah adalah salah satu tenaga kependidikan dalam sekolah yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, namun berperan dalam proses kelancaran pembelajaran dan administrasi sekolah<sup>27</sup>. Dari pengertian tenaga administrasi sekolah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang mempunyai kemampuan dan keahlian bidang administrasi yang melakukan proses kegiatan pencatatan dan penyimpanan dokumen yang digunakan pemimpin dalam pengambilan keputusan, dan memberikan pelayanan kepada pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah, maka disebutkan kualifikasi untuk menjadi seorang tenaga administrasi sekolah adalah sebagai berikut:<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publisin, 2016), h.101

<sup>27</sup> M. Ngalim Purwanto, *Op. Cit.*, h. 1

<sup>28</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.



**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) Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang kepala tenaga administrasi sekolah meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik, dan kompetensi manajerial.
- 2) Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang kepala tenaga administrasi sekolah meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik, dan kompetensi manajerial.
- 3) Petugas Layanan Khusus, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang petugas layanan khusus meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis.

Secara lengkap tata usaha dirumuskan sebagai segenap rangkaian kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Sedangkan pengertian tata usaha menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi sebagai berikut tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi.<sup>29</sup>

Berdasarkan berbagai pendapat di atas mengenai pengertian tenaga administrasi sekolah atau tata usaha dapat disimpulkan bahwa

<sup>29</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 93.

**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.

tenaga administrasi sekolah adalah tenaga di luar tenaga pengajar yang tugasnya mempersiapkan dan memperlancar pelaksanaan pendidikan baik secara teknis maupun manajerial. Selanjutnya tata usaha sekolah adalah segenap rangkaian kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan, serta merupakan unsur dari kegiatan administrasi sekolah, maka dapat disimpulkan bahwa peranan tenaga administrasi sekolah adalah sebagai: administrator, personal, sosial, dan manajer.

**b. Bidang-Bidang Tenaga Administrasi Sekolah**

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang dimaksud dengan tenaga administrasi sekolah sebagai berikut:

- 1) Kepala Tata Usaha/Kepala Sub bagian Tata Usaha bertugas membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- 2) Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah/madrasah.
- 3) Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola keuangan sekolah/madrasah.

**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) Pelaksana urusan perlengkapan/ logistik bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola perlengkapan/ logistik sekolah/madrasah.
- 5) Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola kesekretariat dan kesiswaan.
- 6) Pengemudi bertugas sebagai supir.
- 7) Penjaga sekolah bertugas memelihara dan memperbaiki fasilitas sekolah/madrasah berupa bangunan, kelistrikan, dan peralatan praktik.

**c. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah**

Fungsi tenaga administrasi sekolah ialah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan. Pada intinya tenaga administrasi memiliki enam fungsi kegiatan, antara lain:

- 1) Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data. Menyediakan informasi yang belum ada sampai untuk digunakan bila diperlukan.
- 2) Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga dapat menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupu dikirim. Misalnya alat perekam suara.

**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) Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna.
- 4) Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.
- 5) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain.
- 6) Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu di tempat yang dianggap aman.

Sedangkan menurut Daryanto dalam jurnal Amirudin mengemukakan bahwa tenaga administrasi memiliki tiga peranan pokok yaitu:<sup>30</sup>

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

#### **4. Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa**

Pelayanan administrasi di sekolah merupakan segala usaha bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber, baik personal maupun material, secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan

<sup>30</sup> Amirudin, „Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah“, Jurnal *Kependidikan Islam*, Vol. 7 No. 1, (Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, 2017)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

di sekolah secara optimal, yang dimana ada lima unsur dari pelayanan yang berkualitas yaitu kehandalan, jaminan, berwujud, empati dan daya tanggap. Untuk terciptanya kepuasan peserta didik maka sekolah harus berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas termasuk pelayanan administrasi di sekolah. Karna peserta didik akan merasa puas apabila kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan itu tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi peserta didik. Dan telah dibuktikan dalam jurnal M. Hasbi bahwasanya pelayanan administrasi di sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa nya.<sup>31</sup>

Dalam jurnal Ratnasri juga menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan, keduanya memiliki hubungan yang positif<sup>32</sup>. Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tenaga administrasi berpengaruh terhadap kepuasan siswa dikarenakan juga memiliki hubungan yang signifikan atau sesuai yang dianggap penting.

## B. Konsep operasional

Konsep operasional merupakan suatu konsep yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap konsep teoritis. Hal ini diperlukan untuk menghindari kesalahan dalam penulisan. Penelitian ini akan dikaji mendalam

<sup>31</sup> M. Hasbi, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang“, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 3 Nomor 1, (UIN Raden Fatah Palembang, 2018), h. 106-108

<sup>32</sup> Ayu Dila Ratnasari dkk, „Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan“, *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Volume 4 Nomor 1, (Universitas Negeri Malang, 2018), h. 497

mengenai pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa.

Sehingga kerangka operasional yang di perlukan adalah sebagai berikut :

1. Variable Y yang merupakan kepuasan siswa.
2. Variable X yang merupakan pengaruh pelayanan administrasi .

**Tabel 2.1**

**Konsep Operasional Indikator Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa**

Variabel	Konsep operasional	Indikator
<b>Kepuasan Siswa (Y)</b> <b>Layanan Administrasi (X)</b>	Kepuasan siswa sangat tergantung pada kinerja dan harapan siswa, Karena kepuasan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan harapannya terhadap layanan yang di berikan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i> atau kondisi fisik sekolah mengacu pada sarana dan prasarana sekolah yang berwujud, seperti bangunan, kelas, fasilitas, dan peralatan yang mendukung proses belajar mengajar. Ini merupakan aspek penting dalam menilai kualitas layanan sekolah karena orang tua dan siswa dapat menilai kualitas fisik sekolah berdasarkan apa yang mereka lihat dan rasakan.</li> <li>2. <i>Reliability</i> atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah mengacu pada konsistensi dan kehandalan dalam penerapan aturan dan tata tertib di lingkungan sekolah. Ini penting untuk menciptakan suasana belajar yang kondusif dan teratur.</li> <li>3. <i>Competence</i> atau keyakinan terhadap kompetensi tenaga administrasi adalah kepercayaan bahwa mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik dan efektif. Kompetensi tenaga administrasi sekolah umumnya mencakup kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah).</li> <li>4. <i>Understanding the customer</i> atau hubungan tenaga administrasi dengan siswa penting karena tenaga administrasi berperan penting dalam mendukung proses pendidikan. Mereka membantu siswa dengan urusan administrasi, seperti pendaftaran, pengelolaan data, dan pelayanan lainnya, sehingga siswa dapat fokus pada pembelajaran.</li> </ol>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Variabel	Konsep operasional	Indikator
		<p>5. <i>Communication</i> atau komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan orangtua/wali siswa sangat penting untuk memastikan pendidikan dan kesejahteraan siswa. Komunikasi ini dapat terjadi melalui berbagai saluran, seperti pertemuan, telepon, email, dan media sosial. Tujuan utama adalah untuk berbagi informasi tentang perkembangan siswa, menyampaikan kekhawatiran, dan bekerja sama untuk mendukung kesuksesan siswa.</p> <p>6. <i>Responsiveness</i> atau daya tanggap sekolah berarti kesediaan dan kemampuan sekolah untuk membantu siswa dan merespon kebutuhan serta masukan mereka dengan cepat dan tepat. Ini mencakup kesediaan untuk memberikan informasi dengan jelas, membantu menyelesaikan masalah, dan merespon kritik dan saran dengan cepat.</p> <p>7. <i>Courtesy</i> atau pelaksanaan aturan sopan santun di sekolah sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan harmonis. Sopan santun di sekolah meliputi berbagai hal seperti mengucapkan salam, menaati peraturan, menghormati guru, dan bertutur kata yang baik.</p> <p>8. <i>Security</i> atau rasa aman di sekolah sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung perkembangan siswa. Sekolah aman memungkinkan siswa untuk fokus pada pembelajaran tanpa merasa terancam, baik oleh kekerasan fisik maupun psikologis, intimidasi, atau perundungan.</p> <p>9. <i>Access</i> atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik di sekolah dan menjadi peserta didik (aksesibilitas) sangat penting. Ini mencakup kemudahan untuk mencapai sekolah, baik melalui transportasi publik atau pribadi, dan juga kemudahan dalam proses pendaftaran dan menjadi bagian dari komunitas sekolah.</p>
Layanan Administrasi (X)	Bentuk kepedulian terhadap siswa dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitas kebutuhan dan	<p>1. Realibilitas (<i>reliability</i>), berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat</p> <p>2. Daya tanggap (<i>responseveness</i>), berkenaan dengan kesediaan dan mampu penyedia layanan</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Variabel	Konsep operasional	Indikator
	pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyalitas kepada sekolah	<p>untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.</p> <p>3. Jaminan (<i>assurance</i>), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (<i>trust</i>) dan keyakinan pelanggan (<i>confidence</i>).</p> <p>4. Empati (<i>empati</i>), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut.</p> <p>5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan komunikasi perusahaan.</p>

### C. Penelitian yang Relevan

1. Ratnawati, Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, pada tahun 2017 meneliti dengan judul “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene”. Kesimpulan dari penelitian yaitu Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja pegawai administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene. Teori tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan yaitu hubungan kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene, berada pada



**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.

kategori Tinggi/Penting (81%) mengakibatkan kinerja pegawai administrasi juga berada pada kategori Tinggi/Memuaskan yaitu (52%).<sup>33</sup>

2. Ilham Kadir, Mahasiswa Fakutlas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Negeri Gorontalo (UNG), pada tahun 2017 meneliti dengan judul Kompetensi Tenaga Adminiatrasi Sekolah Dalam Pengelolaan Kegiatan Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se Kota Gorontalo. Kesimpulan dari penelitan kompetensi teknis, kompetensi social dan kompetensi kepribadian tenaga administrasi sekolah dalam pengelolaan kegiatan administrasi sekolah di SMP Negeri Se Kota Gorontalo berada pada kategori baik.<sup>34</sup>
3. Siti Masitoh, Mahasiswi Fakuktas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tahun 2014, menelii dengan judul Kepuasan Guru dan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ketata Usahaan di SMK Pustek Serpong. Kesimpulan dari penelitian yaitu pelaksanaan pelayanan ketata usahaan terhadap kepuasan guru dan siswa di SMK PUSTEK Serpong belum berjalan secara optimal karena masih terdapat berbagai kendala.<sup>35</sup>

<sup>33</sup> Ratnawati "Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Manaje. Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar,(2017).

<sup>34</sup> Ilham Kadir" Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Pengelolaan Kegiatan Administrasi Sekolah SMPN Sekota Gorontalo. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Negeri Gorontalo (2017)

<sup>35</sup> Siti Masitoh" Kepuasan Guru dan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pustek Serpong. Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta ( 2014)

#### 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.

### D. Kerangka Berfikir dan Hipotesis

#### 1. Kerangka Berfikir



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

#### 2. Hipotesis

- Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu.
- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMAN 2 Siak Hulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu mengkaji populasi ataupun sampel khusus dengan memakai alat studi dalam pengumpulan data dan bersifat kuantitatif atau statisik dalam menganalisis data bersama maksud agar dapat menggambarkan dan menganalisis hipotesis tertentu yang sudah ditentukan.<sup>36</sup>

Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasi dengan pendekatan Kuantitatif. Penelitian kuantitatif dalam buku Margono adalah “suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui.”Sementara itu metode korelasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau pengaruh yang di sebabkan oleh variabel X terhadap variabel Y. Adapun variabel X pada Penelitian ini Adalah Pelayanan Pelayanan Administrasi, sedangkan variabel Y adalah Kepuasan siswa.<sup>37</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 2 Siak Hulu JL. Kubang raya No. 62,Kec. Siak Hulu. Pilihan lokasi ini didasari atas kesanggupan peneliti dalam memudahkan melakukan penelitian. Dengan penelitian yang berjudul

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2019), ISBN: 978-602-289-373-8, h. 1

<sup>37</sup> Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, Cet. 1, 2005), h. 105-106

**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.

Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 2 Siak Hulu penelitian ini dilakukan pada 2025.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di SMAN 2 Siak Hulu Sedangkan Objek penelitian ini ialah kepuasan siwa terhadap layanan administrasi di sekolah.

### D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan daerah generalisasi dari obyek ataupun subyek yang berkualitas serta berkarakteristik khusus sesuai yang peneliti tetapkan untuk didalami hingga dihasilkan kesimpulan.<sup>38</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X, XI dan kelas XII di SMAN 2 Siak Hulu yang berjumlah 105 orang siswa.

**Tabel 3. 1**  
**Jumlah Siswa SMAN 2 Siak Hulu**

Kelas	Jumlah Siswa	LK	PR
X	36	16	20
XI	34	16	18
XII	35	15	20
<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>105</b>	<b>47</b>	<b>58</b>

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>39</sup> Adapun teknik sampel yang digunakan tekning sampling jenuh (*sensus*) adalah metode pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian,tidak ada yang tersisa.teknik pengambilan sampel

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Op Cit.*, h. 130

<sup>39</sup> *Ibid.*, h.131



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

yang digunakan adalah total sampling sehingga jumlah populasi pada penelitian adalah 105 orang responden.<sup>40</sup>

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Beberapa teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan atau mendapatkan data, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah:

### **1. Angket (Kuesioner)**

Angket merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyediakan atau menyebarkan beberapa pertanyaan atau pernyataan baik tertutup ataupun terbuka untuk dijawab oleh responden. Metode pengumpulan data dengan angket dianggap sebagai metode yang efisien dalam penelitian.

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan data yang dapat digunakan untuk pengumpulan data dan menganalisis dokumen terkait penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang mengarah pada aspek penelitian yang dilakukan.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengamati suatu fenomena atau gejala alam ataupun sosial tertentu. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa instrumen penelitian

---

<sup>40</sup>*Ibid.*, h.131

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

merupakan alat bantuan yang digunakan oleh para peneliti dalam menangani data sehingga pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik.

**1. Angket (kuesioner)**

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka teknik untuk mengukur variable X dan variable Y yaitu dengan menggunakan angket tertutup, sehingga responden responden hanya cukup memberikan jawaban yang sesuai dengan keinginan. Adapun cara pengisian angket yang berisi pernyataan tersebut adalah siswa memberikan tanda ceklist (√) pada alternative jawaban dengan skor sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Skor Jawaban Alternatif Dalam Pengisian Angket**  
**Layanan Administrasi Sekolah**

Jawaban Alternatif	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Tabel 3. 3**  
**Skor Jawaban Alternatif Dalam Pengisian Angket**  
**Kepuasan Siswa**

Jawaban Alternatif	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Tabel 3. 4**  
**Kisi- Kisi Instrumen Angket**

No	Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No Butir
1.	Layanan Administrasi (X)	1. Realibilitas ( <i>Rilibility</i> )	3	1-3
		2. Daya Tanggap ( <i>Responseveness</i> )	3	1-3
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3	1-3
		4. Empati ( <i>Empati</i> )	3	1-3
		5. Bukti Fisik	3	1-3
2.	Kepuasan Siswa	1. <i>Tangibles</i> atau kondisi fisik sekolah	2	1-2
		2. <i>Realibility</i> atau pelaksanaan kedisiplinan sekolah	3	1-3
		3. <i>Competence</i> atau kenyakinan terhadap kompetensi tenaga administrasi	4	1-4
		4. <i>Understanding the customer</i> atau hubungan tenaga administrasi	4	1-4
		5. <i>Communication</i> atau komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan orangtua/wali siswa	2	1-2
		6. <i>Responsiveness</i> atau daya tanggap sekolah	3	1-3
		7. <i>Couresy</i> atau pelaksanaan aturan sopan santun di sekolah	3	1-3
		8. <i>Security</i> atau rasa aman disekolah	2	1-2
		9. <i>Access</i> atau kemudahan mencapai lokasi dan mejadi peserta didik disekolah	1	1

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Penguji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validasi merupakan ukuran yang menunjukkan level kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu instrument yang valid berarti

#### 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.

memiliki validitas tinggi. Sedangkan instrument yang kurang valid mengindikasikan adanya validitas yang rendah. Dikatakan bahwa instrument ini valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang dipelajari dengan benar.

“Suatu instrument dikatakan valid apabila:

- 1) Koefisien korelasi product moment melebihi 0,3
- 2) Koefisien korelasi product moment  $> r\text{-tabel } (\alpha ; n - 2)$   $n =$  jumlah sampel
- 3) Nilai  $\text{Sig} \leq \alpha^{41}$

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

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden

$X$  = skor yang diperoleh subyek dari keseluruhan item

$Y$  = skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi  $X$

$\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi  $Y$

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat skor dalam distribusi  $X$

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat skor dalam distribusi  $Y$

<sup>41</sup> Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 77



**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. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi dari item instrument. Sebuah instrument dinyatakan reliabel atau konsisten jika memberikan hasil yang sama saat digunakan lebih dari 1 kali saat mengukur variabel yang sama pada subjek yang sama. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai cronbach's alpha. Jika nilai cronbach's alpha > 0,6 maka instrument dinyatakan reliabel, dan jika nilai cronbach's alpha < 0,6 maka instrument dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji coba Alpha Cronbach. Suatu instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien Cronbach Alpha di atas 0,60. Untuk menghitung reliabilitas menggunakan rumus alpha. Rumus alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si}{st} \right)$$

Dimana :

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas

Si = Jumlah varians skor tiap-tiap item

St = Varians total

K = Jumlah item

**2. Uji asumsi klasik**

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

tidak.<sup>42</sup> Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (Analisis Explore) dan grafik normal Q-Q Plot untuk mengetahui apakah distribusi data pada tiap-tiap variabel normal atau tidak dengan menggunakan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

#### 1) Tests of Normality dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*

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

#### b. Uji Linearitas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini uji linieritas dilakukan dengan bantuan software SPSS yaitu dengan melihat nilai signifikansi dari deviation from linearity dengan langkah uji sebagai berikut :

#### 1) Berdasarkan nilai signifikansi

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

<sup>42</sup> Getut Pramesti, *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016), 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) Berdasarkan nilai F

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

#### 3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier yang menunjukkan hubungan dua variable, yaitu satu variable bebas dan satu variabel terikat.<sup>43</sup> Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Adapun rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Nilai prediksi variabel dependen

a : Konstanta, yaitu nilai Y' jika X = 0

b : Koefisien regresi

X : Variabel indepen

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat digunakan uji t.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Budi Susetyo, *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Relika Aditama, 2010), h. 125.

<sup>44</sup> Alfina Dewi Ratnasari, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda", (eJournal Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 1, 2017), h.123

**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 menunjukkan apakah masing-masing variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat, maka perumusan hipotesisnya sebagai berikut:

- 1) Dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$ .
    - a) Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
    - b) Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.
  - 2) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
    - a) Apabila  $Sig. > (0, 05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
    - b) Apabila  $Sig. < (0, 05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas pada model regresi mampu menjelaskan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi bernilai antara 0 hingga 1. Semakin besar nilai koefisien determinasi semakin besar pula kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Siak Hulu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 2 Siak Hulu berada pada kategori baik dengan skor persentase 82,4%.
2. Kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Siak Hulu berada pada kategori tinggi, dengan skor persentase 82,3%
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Siak Hulu dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,408 > 1,983$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

#### B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Bagi pihak sekolah, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan administrasi, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun keramahan staf administrasi. Peningkatan kompetensi tenaga administrasi melalui pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi juga perlu dilakukan agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan 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.

2. Bagi siswa, diharapkan dapat memanfaatkan layanan administrasi sekolah dengan sebaik-baiknya serta memberikan masukan yang konstruktif terkait pelayanan yang diterima. Masukan tersebut akan sangat berguna bagi sekolah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, sehingga layanan administrasi dapat semakin sesuai dengan kebutuhan siswa.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan siswa, seperti kualitas pembelajaran, fasilitas sekolah, atau layanan akademik. Dengan demikian, hasil penelitian di masa mendatang dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa di lingkungan sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur. 2016. *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publisin
- Amirudin. 2017. Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Jurnal Kependidikan Islam*. Vol. 7(1)
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alek Media Komputindo.
- Daryanto. 2008. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Guzi, Afnil. 2009. *Undang-undang Sisdiknas dan Undang-undang Guru dan Dosen*. Jakarta: Asa Mandiri
- Hasbi, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol 3(1). h. 106-108
- Hasbi, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol 3 (1). UIN Raden Fatah Palembang
- Ishartiwi, Amat Jaedun. 2017. Survey Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewaa Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kadir, Ilham. 2017. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Pengelolaan Kegiatan Administrasi Sekolah SMPN Sekota Gorontalo. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Negeri Gorontalo
- Manajemen & Hendra. 2005. Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Fakultas Bisnis. Bandung: Universitas Widyatama Teguh.
- Masitoh, Siti. 2014. Kepuasan Guru dan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pustek Serpong. Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Minto. 2017. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru pada SDN 05 Peninjau dan SDN 24 SPBF Kelansam *Jurnal KANSASI*. Vol 2(2). h 111

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

- Mulyadi. 2013. Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Kependidikan*. Vol 43(1). Yogyakarta: di akses dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/jk/article/view/2249>, pada tanggal 11 Juni 2021, pukul 22:00 WI
- Muspawi, Mohamad & Hafizahtul Robi'ah. 2020. Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*. Vol 4(3) h.4
- Nurdelima Waruwu dkk, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong“, (UIN Syarif Hidayatullah, ), h. 17
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Rangkutu, Freddy. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Cet. II. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratnasari, Ayu Dila dkk. 2018. Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Vol 4(1) h. 497
- Ratnawati. 2017. “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Manaje. Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar
- Rohman, Muhammad Latif Nur & Uju Suji'ah. 2019. kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan rumah makan Griyah Tanah Dahar Mbok Sum “*jurnal competency of business*. Vol 5(2) hal 67-68
- Sianturi, Rektor. 2022. Uji Homogenitas sebagai syarat pengujian analisis. *Jurnal Pendidikan, Sains, Sosial, dan Agama*. vol. 8(1) h.388
- Siregar, Syofyan. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta



**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.

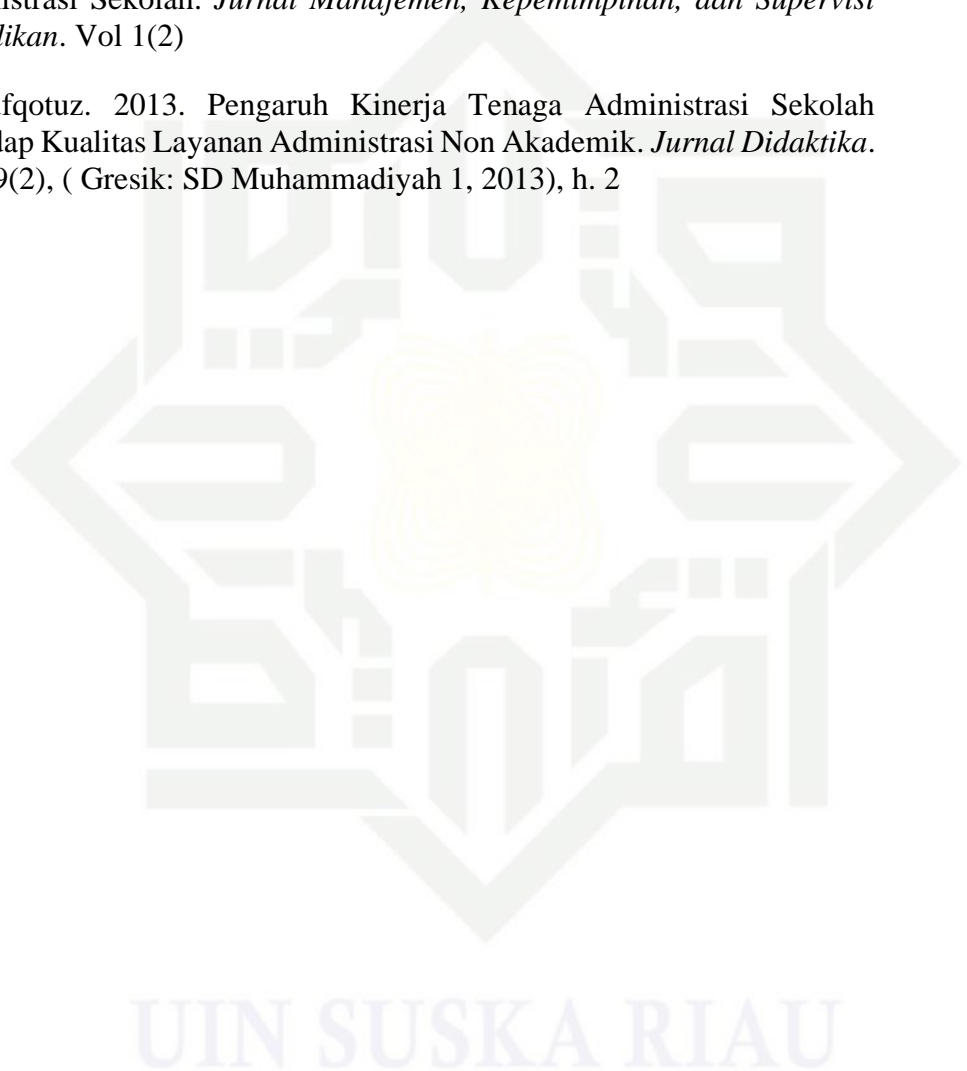
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sutnto, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV Sagung Seto

Tim Bahasa BP. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia:Edisi Revisi*. Jakarta: Balai Pustaka

Yuliani, Tri & Muhammad Krisiawan. 2016. Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*. Vol 1(2)

Zakhiroh, Rufqotuz. 2013. Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Jurnal Didaktika*. Vol. 19(2), ( Gresik: SD Muhammadiyah 1, 2013), h. 2





**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.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 kuesioner

## KUESIONER

### PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAN 2 SIAK HULU

#### I. Inisial Responden :

Nama :

Kelas :

Sekolah :

#### II. Petunjuk Pengisian

- Pada lembar ini terdapat beberapa pernyataan yang harus saudara/saudari isi dan diharapkan agar seluruh pernyataan dijawab dengan jujur dan sebenarnya
- Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, diharapkan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- Pilihlah jawaban yang menurut saudara/saudari paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.
- Jawaban yang saudara/saudari pilih dijamin kerahasiannya terjaga dan hanya dipergunakan untuk penulisan skripsi.

#### III. Keterangan Pilihan Jawaban

Kuesioner Pelayanan Administrasi:	Kuesioner kepuasan siswa:
Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)	Setuju (S)
Kurang Setuju (KS)	Kurang Setuju (KS)
Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)

### 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.

No	pernyataan	Pilihan jawaban				
	Pelayanan tenaga administrasi sekolah	STS	TS	KS	S	SS
Realibilitas						
1	Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu					
2	Tenaga administrasi selalu siap dan menanggapi keluhan yang dialami siswa					
3	Tenaga administrasi melakukan kinerjanya dengan baik dan benar					
4	Tenaga admnistrasi sekolah memberikan pelayanan dengan sopan, ramah kepada guru dan siswa					
5	Tenaga administrasi sekolah memahami tugasnya dan tanggung jawab nya					
Daya tanggap						
6	Tenaga administrasi melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur					
7	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi- informasi terbaru kepada siswa					
8	Tenaga administrasi merespon permintaan siswa dengan cepat dan tanggap					
9	Tenaga administrasi memberikan pelayanan tanpa menunggu waktu yang lama					
10	Tenaga administrasi hadir di tempat dan siap melayani saat datang					
Jaminan						
11	Tenaga administrasi memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam jawaban pertanyaan yang diberikan oleh siswa					
12	Tenaga administrasi bersifat ramah dan cekatan sehingga merasa aman dan di hargai					
13	Tenaga administrasimemiliki kerja yang baik sehingga dapat menyakinkan 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.

14	Tenaga administrasi mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan tepat prosedur					
15	Tenaga administrasi tanpak profesional dan berpenampilan dan bekerja					
<b>Empati</b>						
16	Tenaga administrasi memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan siswa					
17	Tenaga administrasi memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami kesulitan tentang masalah administrasi					
18	Tenaga administrasi selalu mendengarkan keluhan siswa dan selalu memberikan solusi atau keluhan siswa					
19	Tenaga adm menunjukkan empati dalam pelayanan tidak sekedar formalitas					
20	Tenaga administrasi mudah dihubungi dan akses saat dibutuhkan					
<b>Bukti Fisik</b>						
21	Ruangan administarsi mempunyai peralatan yang lengkap					
22	Penampilan tenaga administrasi yang rapi dan bersih					
23	Ruang administrasi yang cukup nyaman dan sejuk					
24	Tenaga administrasi memakai pakaian kerja sesuai ketentuan sekolah					
25	Lokasi ruang administrasi mudah ditemukan oleh siswa,guru,dan orang tua					



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	PERNYATAAN	Pilihan jawaban				
	Kepuasan Siswa	STS	TS	KS	S	SS
Tangibles atau kondisi fisik sekolah						
1	Saya merasa puas dengan sekolah nya nyaman, bersih, dan tersusun rapi					
2	Saya merasa puas dengan fasilitasnya lengkap					
3	Saya merasa puas kamar mandi/ toilet siswa atau guru bersih dan layak digunakan					
Realibility atau pelaksana kedisiplinan sekolah						
4	Saya merasa puas kedisiplinan staf administrasi dalam melayani siswa					
5	Saya merasa puas bahwa sikap guru dan staf dalam menenggakkan disiplin					
6	Saya merasa aman dan dihargai meskipun pernah ditegur atau diberi sanksi					
Competence atau keyakinan tergapad kompetensi tenaga administrasi						
7	Staf tidak kompoten dalam bidangnya					
8	Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu					
9	Tenaga administrasi melakukan kinerjanya dengan baik dan benar sehingga dapat menyakinkan siswa					
10	Tenaga administrasi harus selalu siap dalam menanggapi keluhan yang dialami siswa					
Understading the customer atau hubungan tenaga administrasi						
11	Tenaga administrasi memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan siswa					
12	Tenaga administrasi selalu memberikan informasi terbaru kepada siswa					
13	Tenaga administrasi selalu mendengar keluhan siswa dan memberikan solusi					
14	tenaga administrasi harus merespon siswa dengan cepat dan akurat					
Communication atau komunikasi yang terjadi antara sekolah dengan orang tua/ wali siswa						
15	Tenaga administrasi harus memberikan informasi yang akurat					



**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.

16	Sekolah cepat merespon bila orang tua menghubungi terlebih dahulu					
17	Saya mengetahui kegiatan sekolah melalui media yang mudah diakses (WA,surat,aplikasi, dll)					
18	Pihak sekolah menyampaikan informasi dengan sikap yang sopan dan profesional					
<b>Responsiveness atau daya tanggap sekolah</b>						
19	Saya merasa puas dengan tenaga administrasi sekolah yang senantiasa siap menanyakan kebutuhan para siswa					
20	Saya merasa puas dengan tenaga administrasi yang selalu siap membantu siswa bila mengalami kesulitan					
21	Saya merasa puas dengan perhatian yang diberikan tenaga administrasi secara individual kepada siswa					
<b>Courtesy atau pelaksanaan aturan sopan santun disekolah</b>						
22	Saya merasa puas dengan jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan yang menyangkut tentang pelayanan administrasi sekolah					
23	Saya merasa puas dengan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga administrasi seperti mengoperasikan computer dengan baik dan benar					
24	Saya merasa puas dengan keramahan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah					
<b>Security atau rasa aman disekolah</b>						
25	Saya merasa puas sekolah memiliki pengawasan yang cukup( satpam,CCTV,guru piket)					
26	Saya merasa puas tidak ada kekerasan fisik di sekolah					
<b>Access atau kemudahan mencapai lokasi dan menjadi peserta didik disekolah</b>						
27	Lokasi sekolah mudah di jangkau dari rumah					
28	Jalan menuju sekolah aman untuk di lalui ( tidak rawan kecelakaan atau kriminalitas)					
29	Transportasi kesekolah secara pribadi atau di antar oleh orang tua					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## Data Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
- 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

No	Nama	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	X.19	X.20	X.21	X.22	X.23	X.24	X.25
1	arya della (X)	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
2	sandi	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
3	nayla	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4
4	Nikita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Humaira	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
6	Desi	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	3	4	5
7	Zaki	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
8	Desianisa	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
9	M.idrus	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
10	Naila	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5
11	Paul	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
12	Rani	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
13	Antisfa	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
14	Haya	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
15	Indri	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Nur siti	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	M. Rehan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Azickha	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
19	Raffif	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
20	M.fatah	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
21	Annisya	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5
22	Samara	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
23	Hendrik	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
24	Zia aura	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
25	Naomi	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	Naila	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
27	M. Riski	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
28	M. Viqori	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29	M.Alfharobi	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
30	M.Al rasyid	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3
31	Deslina	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
32	M.Alfit	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
33	Arjuna	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Bebel	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
35	Rezky	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	M.Ramzi	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
37	M.Zulfa (XI)	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4



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

38	M.fatir	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Yudha	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
40	Fadil	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Nur hafizah	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
42	Ratih	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
43	Resma yeni4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	Ananda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Gabriel	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Jagad gema	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
47	Amanda	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
48	Salma	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Munawir	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	Raga	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
51	Baim	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
52	Nadila	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
53	Chika aira	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	Raditiya	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Aurel nindya	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
56	Nazwa suci	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Putri dasli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
58	Najwa firsta	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
59	Dahwi	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	M.Rahwi	5	3	1	3	4	1	2	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
61	M.Rafad	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
62	Avlla sakinah	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
63	Nayla tifanny	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Nasila	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
65	Hanny	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4
66	Mutiara	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4
67	Maulana Rifa'i	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
68	Abdi Kurniawan	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	Nazwa Amelia	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
70	Fetria	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Anisya (XII)	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
72	Ghina Najla	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
73	Mei rani	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
74	Amelia	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
75	Mifchah	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
76	Nurul Afni	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Aira Amanda	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5





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

78	Nurhasanah	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	Yuni Novita	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
80	Raysah	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
81	Yude galvino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	4
82	Aditya	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4
83	Teuku Hafizul	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	1	4
84	Davian	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	David tambunan	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Abiema putra	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
87	Tengku Fahri	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4
88	Fitri Claudia	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
89	Aira rahma	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5
90	Addly rahman	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
91	Omiel jackson	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
92	Julia ananda	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
93	Nur sri hasanah	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
94	Moh. Fathir	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
95	Syifa Aurellia	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	Raihana mufida	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
97	Valde jethro	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
98	Abil bintang	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5
99	Fiona Fatimah	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
100	Angela Maryam	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
101	Kevin Kristian	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
102	Perdion Akbar	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
103	Andra alfarizi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Dava	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4
105	Abdullah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

[illegible]

[illegible]



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

78	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
79	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
80	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	5	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
83	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	1	4	5	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
87	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
88	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
89	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
90	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
91	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
92	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
94	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
97	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
100	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5
101	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
102	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
104	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
105	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Untuk kepentingan penelitian dan penyusunan laporan, P  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, P  
 seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**Data Variabel X dan Y**

No	Nama	Layanan Administrasi Sekolah	Kepuasan Siswa
1	arya della (X)	97	107
2	sandi	101	113
3	nayla	96	106
4	Nikita	92	105
5	Humaira	82	84
6	Desi	85	99
7	Zaki	94	115
8	Desianisa	97	111
9	M.idrus	94	109
10	Naila	97	118
11	Paul	97	105
12	Rani	98	114
13	Antisfa	100	108
14	Haya	99	108
15	Indri	90	104
16	Nur siti	89	101
17	M. Rehan	91	114
18	Azickha	95	108
19	Rafif	91	102
20	M.fatah	100	116
21	Annisya	97	125
22	Samara	88	106
23	Hendrik	94	115
24	Zia aura	95	101
25	Naomi	97	105
26	Naila	94	118
27	M. Riski	95	106
28	M.Viqori	93	121
29	M.Alfharobi	95	118
30	M.Al rasyid	90	98
31	Deslina	95	120
32	M.Alfit	96	114
33	Arjuna	88	119
34	Bebel	85	98
35	Rezky	85	107
36	M.Ramzi	96	111
37	M.Zulfa (XI)	95	112
38	M.fatir	92	109
39	Yudha	95	99
40	Fadil	95	108

### 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.

41	Nur hafizah	85	105
42	Ratih	89	106
43	Resma yeni4	93	109
44	Ananda	91	108
45	Gabriel	92	109
46	Jagad gema	91	106
47	Amanda	98	113
48	Salma	96	114
49	Munawir	93	109
50	Raga	99	115
51	Baim	98	113
52	Nadila	87	105
53	Chika aira	86	102
54	Raditiya	93	110
55	Aurel nindya	96	113
56	Nazwa suci	92	108
57	Putri dasli	92	110
58	Najwa firsta	96	113
59	Dahwi	87	105
60	M.Rahwi	86	102
61	M.Rafad	93	110
62	Avlla sakinah	96	114
63	Nayla tifanny	96	109
64	Nasila	98	114
65	Hanny	91	108
66	Mutiara	96	112
67	Maulana Rifa'i	98	113
68	Abdi Kurniawan	89	107
69	Nazwa Amelia	96	111
70	Fetria	92	107
71	Anisya (XII)	103	118
72	Ghina Najla	99	116
73	Mei rani	105	122
74	Amelia	106	124
75	Mifchah	93	109
76	Nurul Afni	93	108
77	Aira Amanda	104	118
78	Nurhasanah	91	109
79	Yuni Novita	100	115
80	Raysah	106	117
81	Yude galvino	89	106
82	Aditya	93	110

#### 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.

83	Teuku Hafizul	93	110
84	Davian	84	107
85	David tambunan	100	115
86	Abiema putra	101	119
87	Tengku Fahri	104	121
88	Fitri Claudia	104	119
89	Aira rahma	103	119
90	Addly rahman	108	126
91	Otniel jackson	92	112
92	Julia ananda	104	121
93	Nur sri hasanah	98	112
94	Moh. Fathir	103	120
95	Syifa Aurellia	88	105
96	Raihana mufida	90	108
97	Valde jethro	99	114
98	Abil bintang	89	102
99	Fiona Fatimah	99	114
100	Angela Maryam	90	108
101	Kevin Kristian	100	116
102	Perdion Akbar	103	120
103	Andra alfarizi	90	110
104	Dava	91	107
105	Abdullah	93	110



### Output Uji Validitas

[illegible]

\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<sup>a</sup>. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

atau tinjauan suatu masalah.  
ka Riau.

ka Riau.



[illegible]<sup>ab</sup> Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).<sup>\*\*\*</sup> Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### 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.

## Output Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	23

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	27

## Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Layanan Administrasi Sekolah (X)	Kepuasan Siswa (Y)
N		105	105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	94.6476	110.7048
	Std. Deviation	5.45432	6.64473
Most Extreme Differences	Absolute	.066	.081
	Positive	.066	.076
	Negative	-.051	-.081
Test Statistic		.066	.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.086 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

## Output Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa (Y) * Layanan Administrasi Sekolah (X)	Between Groups	(Combined)	3101.438	23	134.845	7.328	.000
		Linearity	2563.149	1	2563.149	139.301	.000
		Deviation from Linearity	538.289	22	24.468	1.330	.179
	Within Groups		1490.410	81	18.400		
	Total		4591.848	104			

## Output Analisis Regresi Linier Sederhana dan uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.558	7.564		3.247	.002
	Layanan Administrasi Sekolah (X)	.910	.080	.747	11.408	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa (Y)

## Output Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 <sup>a</sup>	.558	.554	4.43803

a. Predictors: (Constant), Layanan Administrasi Sekolah (X)

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.






## Lampiran 4 disposisi

### 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.

### LEMBARAN DISPOSISI

<b>INDEK BERKAS</b> <b>KODE :</b>	
Prihal :Pengajuan Sinopsis (judul Sinopsis)  Tanggal : 8-7-2025 Nama : KHAIRUMI	
<b>INFORMASI</b> Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing  Waf. Rahani, M.Ed, Ph.D.	Diterukan kepada 1. Catatan Kajur MPI a. Ganti Pembimbing dari Dr. Afrizal Kavana & G Sakit b. d.
Pekanbaru 8-7-25  Kajur MPI  Dr. Nj Yuliharti, Mag NIP.197804041996031001	Diteruskan Kepada 2. Wakil Dekan I
Kepada bawahan" instruksi atau informasi Kepada atasan"Informasi" coret instruksi	





## Lampiran 5 surat pembimbing skripsi

### 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.



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) 561647  
 Fax. (0761) 561647 Web: www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: ftk\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-12957/Un.04/F.II.1/PP.00.9/07/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 10 Juli 2025

Kepada Yth.  
 Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D  
 Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : KHAIRUMI  
 NIM : 12010327314  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu  
 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  
 Dekan,

Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons.  
 NIP. 19751115 200312 2 001



## Lampiran 6 surat izin pra riset

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**كليه التربية والتعليم**

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) 561647  
 Fax. (0761) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: effak.uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-I 1440/Un.04/F.II.3/PP.00.9/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : -  
 Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 16 Juni 2025

Yth : Kepala  
 SMA Negeri 2 Siak Hulu  
 di  
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Khairumi  
 NIM : 12010327314  
 Semester/Tahun : VIII (Delapan) 2025  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

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

Tembusan:  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau



## Lampiran 7 surat balasan izin melakukan pra riset

### 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 SIAK HULU**  
**AKREDITASI : A**

Alamat : Jl. Kubang Raya No. 62 Desa Kubang Jaya Kec. Siak Hulu Telp. (0761) 7079014 Kode Pos 28457  
 NPS : 30 11 40 68 0 002 NPSN : 10464911 Website : www.sman2siakhulu.ac.id



Nomor : 400.3.8/SMAN.2-SH/2025/696  
 Lamp. : -  
 Perihal : Izin Melakukan PraRiset

Kubang Jaya, 19 Juni 2025

Kepada Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
 Di

Pekanbaru

Dengan hormat, menunjuk surat Sdr. Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan No: B-11440/UN.04/F.II.II.3/PP.00.9/2025 tanggal : 16 Juni 2025 perihal : Mohon Izin Melakukan PraRiset Penelitian Sdr ;

NO	NAMA	NIM	JURUSAN/ PROGRAM STUDI
1	Khairumi	120100327314	Manajemen Pendidikan Islam

Pada prinsipnya kami dapat memberi izin melakukan Penelitian PraRiset yang dimaksud sepanjang mengikuti aturan dan tidak mengganggu Proses Belajar Mengajar (PBM) di SMA Negeri 2 Siak Hulu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Demikian surat ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terimakasih.



**HEFNOFITA YULIANI, S.Pd, M.Si**  
 NIP. 19760722 2007 01 2 005

#### Tembusan:

1. Yang bersangkutan
2. Arsip





## Lampiran 8 surat izin riset fakultas tarbiyah dan keguruan

### 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. Soedarwata No 155 Km. 18 Tampung Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax. (0761) 561647 Web: www.fik.uinsuska.ac.id, E-mail: etik@uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-11779/Un.04/F.II/PP.00.9/06/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Pekanbaru, 19 Juni 2025

Yth : Kepala  
SMA Negeri 2 Siak hulu  
Di Pekanbaru

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Nama : Khairumi  
NIM : 12010327314  
Semester/Tahun : X (Sepuluh) / 2025  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 2 SIAK HULU  
Lokasi Penelitian : SMA Negeri 2 Siak hulu  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (19 Juni 2025 s.d 19 September 2025)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam,  
a.n. Rektor  
Dekan

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

Tembusan :  
Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau





## Lampiran 9 balasan izin riset sman 2 siak hulu

### 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 KETERANGAN

No: 400.3.8/SMAN.2-SH/2025/781

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Siak Hulu Kab. Kampar Provinsi Riau, berdasarkan surat Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau Nomor: B-11779/Un.04/f.pp.00.9/03/2025 tanggal: 19 Juni 2025 perihal: Izin Riset/Penelitian Sdr, dengan ini menerangkan bahwasanya;

Nama : **KHAIRUMI**  
 NIM : **12010327314**  
 Program Studi : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**  
 Jenjang : **S1**  
 Fakultas/Universitas : **TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU**  
 Judul Penelitian : **PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 2 SIAK HULU**

benar Yang Bersangkutan Diatas Telah Melaksanakan Riset/Penelitian Di SMA Negeri 2 Siak Hulu Pada 19 Juni-24 Juli 2025

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan seperlunya, terimakasih.

DIKELUARKAN DI : KUBANG JAYA  
 PADA TANGGAL : 24 Juli 2025  
 Kepala,



**HEFNOFITA YULIANI, S.Pd, M.Si**  
 NIP. 19760722 2007 01 2 005



## Lampiran 10 Cover ACC sinopsis

### 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.

*Acc di terima*  
*21/2 2023*  
*[Signature]*  
*Revisi RPI*



UIN SUSKA RIAU

DISUSUN OLEH:

KHAIRUMI

12010327314

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

PEKANBARU RIAU 2022



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Lampiran 11 Cover ACC seminar proposal**

**PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI 2 SIAK HULU**

**Proposal**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



UIN SUSKA RIAU

14/02 2025  
Acc. Institut di Riau  
Dr. H. S. Sy. M. Pd  
[Signature]

Disusun Oleh:

**KHAIRUMI**  
**NIM. 12010327314**

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



## Lampiran 12 Cover ACC angket

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*Acc* *18/7/25*

### PEDOMAN ANGKET

### PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 2 SIAK HULU

### SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



Disusun Oleh:

**KHAIRUMI**  
NIM. 12010327314

**DOSEN PEMBIMBING**  
PROF. RAIHANI, M.Ed., Ph.D

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

**Lampiran 13 Cover ACC skripsi / munaqasah**

**PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI 2 SIAK HULU  
SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

**KHAIRUMI**

NIM. 12010327314

**DOSEN PEMBIMBING**

**PROF. RAIHANI, M.Ed., Ph.D**

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

*Ha cipta 2. upda*  
*6/2*



## Lampiran 14 Blanko kegiatan bimbingan proposal



UIN SUSKA RIAU

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

### KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : Proposal
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing :
  - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
3. Nama Mahasiswa : Khaifumi
4. Nomor Induk Mahasiswa : 12010227314
5. Kegiatan : Bimbingan Proposal

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	1 Maret 2024	Perbaikan Judul Proposal		
2.	4 Maret 2024	Perbaikan Judul Proposal		
3.	8 Januari 2025	Perbaikan Bab 1		
4.	17 Januari 2025	Perbaikan Bab 2		
5.	30 Januari 2025	Perbaikan Bab 3		
6.	14 Februari 2025	Acc Seminar Proposal		

Pekanbaru, 14 Februari 2025  
Pembimbing,

Dr. Afriza S. A. M. Pd.  
NIP. 197005141908032006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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


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



## Lampiran 15 Blanko kegiatan bimbingan skripsi

### 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 والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat : J. H. R. Soelaiman Km. 15 Tanggari Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

---

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA**  
**PROPOSAL MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi

a. Seminar usul Penelitian :

b. Penulisan Laporan Penelitian :


2. Nama Pembimbing : Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D

a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 197110051997031002

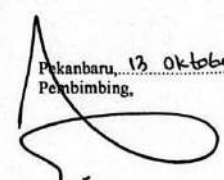
3. Nama Mahasiswa : Khairumi

4. Nomor Induk Mahasiswa : 12010327314

5. Kegiatan :

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	09 Juli 2025	Konsultasi Angket		
2	14 Juli 2025	Perbaikan Angket		
3.	18 Juli 2025	Acc Angket		
4.	03 Oktober 2025	Perbaikan Bab 4 dan 5		
5.	13 Oktober 2025	Acc Skripsi		

Pekanbaru, 13 Oktober 2025  
 Pembimbing,



Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D  
 NIP. 197110051997031002



## Lampiran 16 pengesahan perbaikan seminar proposal

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.


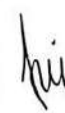


UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tempan Pekanbaru Riau 20293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129


### PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Khairumi  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010327314  
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 17 Maret 2025  
Judul Proposal Ujian : Pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah atas negeri 2 siak hulu  
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Prof. Raihani, M.Ed., PhD	PENGUJI I		
2.	Dr. Irawati, S.Pd., M.Pd.I	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I  
  
Dr. Sarkasah, M.Ag.  
NIM. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 19 Juni 2025  
Peserta Ujian Proposal

  
Khairumi  
NIM. 12010327314



## Lampiran Dokumentasi Penelitian

### 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.



© 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.





**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**

Khairumi, lahir di Tanjung Beringin, pada tanggal 13 oktober 2002. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Lahaman dan Ibu Nurmalian. Penulis bertempat tinggal di sebuah desa yang terletak di Riau yaitu desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis, Sekolah Dasar Negeri 011 Simalinyang lulus pada tahun 2014, Penulis melanjutkan ke MTS Pondok Pesantren Darul Wasi'ah lulus pada tahun 2017 dan melanjutkan sekolah MAN Pondok Pesantren Darul Wasi'ah lulus pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang perkuliahan ke jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Bukit Meranti Kecamatan Seberida, Kabupaten Indragiri Hulu pada bulan juli- Agustus tahun 2023. Penulis juga melaksanakan program praktek pengenalan lapangan (PPL) di SMAN 2 Siak Hulu pada bulan September-November tahun 2023. Penulis melaksanakan penelitian di SMAN 2 Siak Hulu dengan judul “ Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Siak Hulu”