

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 3 KOTA
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

NOFA SUCIANA

NIM. 210206100

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP

KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 3 KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Di Ajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Beban Studi Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

NOFA SUCIANA
NIM. 210206100

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

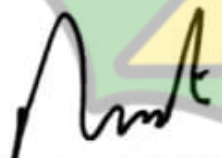
Di Setujui Oleh:

Pembimbing

جامعة الرانيري

Ketua Program Studi

AR - RANIRY


Nelliraharti, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 198112052023212021


Dr. Satriadi, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 198010052010031001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MAN 3 KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (FTK) Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal

Rabu, 18 Juni 2025
22 Dzulhijjah 1446 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris

Neliraharti, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 198112052023212021

Muhammad Rizki, M.Pd
NIP. -

Penguji

Penguji II

Dr. Sri Rahmi, M.A
NIP. 197704162007102001

Nurmavuli, M.Pd
NIP. 198706232020122009

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh



Prof. Safrudin, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 19701021997031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Nama : Nofa Suciana

Nim : 210206100

Fakultas/Prodi : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap
Kepuasan Peserta Didik di MAN 3 Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin dari pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melakukan pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 01 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



NOFA SUCIANA
NIM. 210206100

ABSTRAK

Nama : Nofa Suciana
Nim : 210206100
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap
Kepuasan Peserta Didik di MAN 3 Kota Banda Aceh
Tebal Skripsi : 119
Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Administrasi, Kepuasan Peserta Didik

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah. Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan masalah pada dua tahun terakhir, MAN 3 Kota Banda Aceh menghadapi tantangan serius berupa penurunan jumlah peserta didik baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan peserta didik di MAN 3 Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *survey*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 372 siswa, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 90 responden, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 27. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 19,649, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,666. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,649 > 1,666$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai $R Square$ sebesar 0,814 atau 81,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi (X) mampu menjelaskan variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 81,4%, sedangkan sisanya sebesar 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan peserta didik.

KATA PENGANTAR



Dengan penuh rasa hormat dan kesyukuran, penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 3 Kota Banda Aceh”. Serta shalawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat yang telah memperjuangkan Agama Islam.

Untuk semua bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini, ucapan terima kasih peneliti kepada:

1. Prof. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Prof. Safrul Muluk, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Safriadi, S.Pd.I., M.Pd. Selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Nelliraharti, S.Pd.I., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus Ikhlas dan penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dari awal penyusunan proposal hingga tugas akhir skripsi ini.

5. Seluruh dosen beserta Staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membekali peneliti dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penelitian skripsi.
6. Pihak MAN 3 Kota Banda Aceh yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian sehingga sangat membantu dalam melengkapi data untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penelitian skripsi terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, untuk itu peneliti mengharapkan masukan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini. Peneliti juga berharap semoga yang telah dilakukan dan disampaikan, dapat memberikan manfaat dan pengaruh baik untuk kedepannya bagi semua pihak.

Banda Aceh, 01 Juni 2025

Peneliti

NOFA SUCIANA
NIM. 210206100

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji dan Syukur yang tiada terkira peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan di setiap Langkah sepanjang peneliti menyelesaikan skripsi ini. Yang telah memberikan nikmat yang begitu luar biasa dari peneliti lahir, hingga sampai pada detik ini.

Dengan segenap kerendahan hati dan limpahan rasa Syukur kepada Allah SWT, skripsi ini peneliti persembahkan sebagai bentuk penghormatan, cinta dan dedikasi tulus untuk orang-orang terpenting dalam hidup peneliti:

1. Cinta pertama dan pintu surgaku, Bapak Surianto dan Ibu Gusnawati. Terima kasih atas doa dan dukungan yang tiada henti, atas cinta, kasih sayang, serta pengorbanan yang selalu menyertai setiap langkah peneliti hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan adinda hingga sampai pada titik ini, mendapatkan gelar sarjana yang menjadi buah dari jerih payah dan perjuangan panjang. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga Bapak dan Ibu, memberikan kesehatan, keberkahan, dan umur panjang, hingga dapat melihat anakmu ini meraih keberhasilan demi keberhasilan dari keputusan yang ia perjuangkan sendiri. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.
2. Kakak – kakak dan Abang, Yuana Lestari, Dwi Widya Sari dan Surya Hardianto. Terima kasih atas segala dukungan dan peran penting yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Tanpa bantuan dan pengorbanannya, terutama dalam bentuk dukungan materiil, peneliti tidak akan mampu mencapai tahap ini. Semoga Allah membalas segala kebbaikannya dengan limpahan rezeki dan keberkahan. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.

3. Sahabat seperjuangan peneliti, Athifah Amallia, Cut Annisa Ulfitrah dan Sarah Fara Dilla, yang telah memberikan dorongan dan dukungan selama masa perkuliahan, serta senantiasa memberikan semangat dan motivasi sejak peneliti mengajukan judul skripsi hingga tersusunnya skripsi ini dengan baik.
4. Terima kasih kepada Cut Intan Khumaira, selaku teman peneliti. Teman seperjuangan, sebimbingan tugas akhir, *partner* seminar proposal hingga sidang skripsi. Terima kasih sudah saling menguatkan, saling mendukung, bertahan dan berjuang bersama. *We made it together*, Icut!
5. Teman-teman SMA, Rizqa Nabila, Salfadilla Assyifa, Syiva Urrahmah, Shalsabilla Adinda Utami & Ayu Marsalita. Terima kasih atas segala motivasi, semangat dan dukungan, sehingga secara tidak langsung turut membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2021, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.
7. Terakhir, terima kasih kepada sosok wanita sederhana dengan impian besar, yang meskipun terkadang sulit dipahami isi pikirannya, yakni diriku sendiri, Nofa Suciana. Terima kasih telah berjuang sekuat tenaga, meyakinkan diri, dan terus menguatkan hati bahwa kamu mampu menyelesaikan studi ini hingga tuntas.

Banda Aceh, 01 Juni 2025

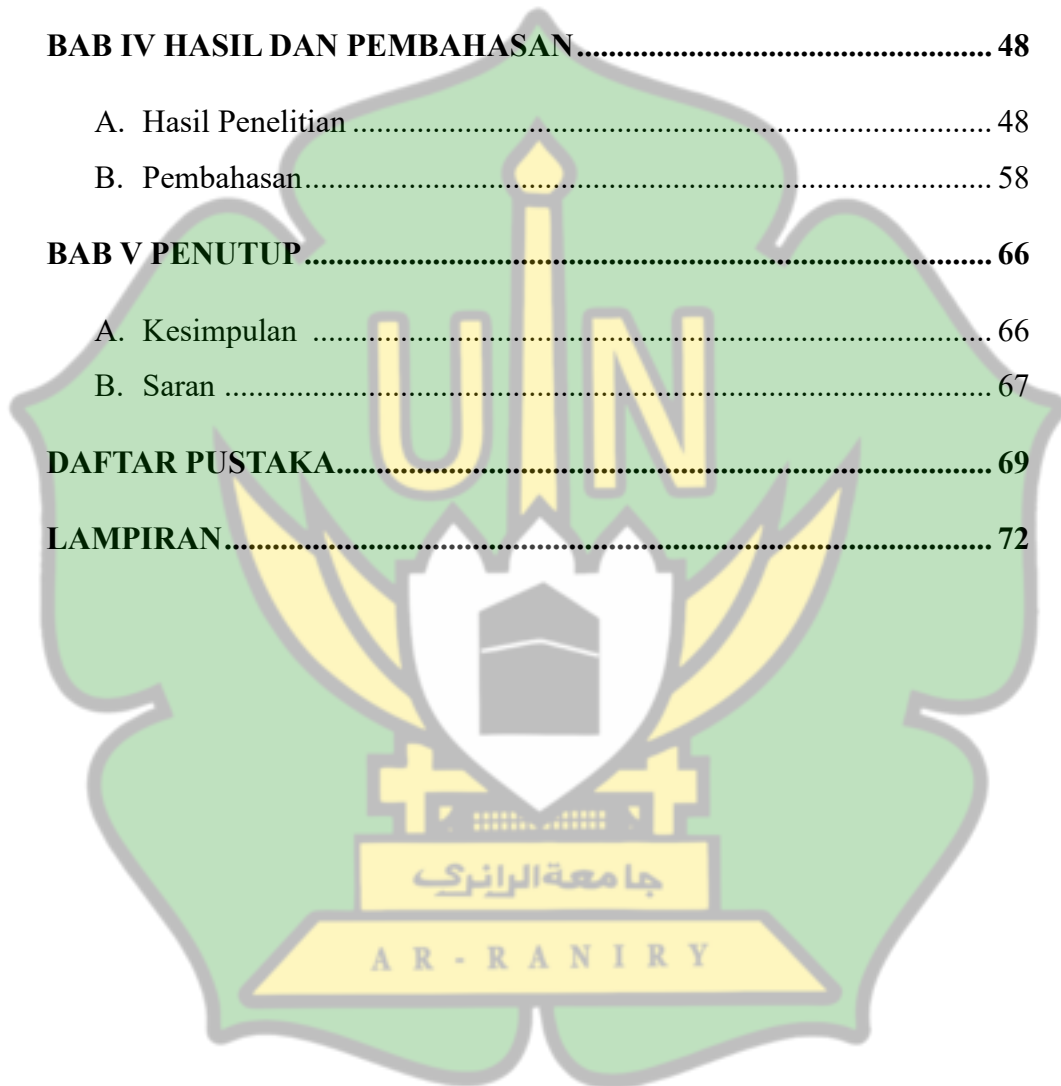
Peneliti

NOFA SUCIANA
NIM. 210206100

DAFTAR ISI

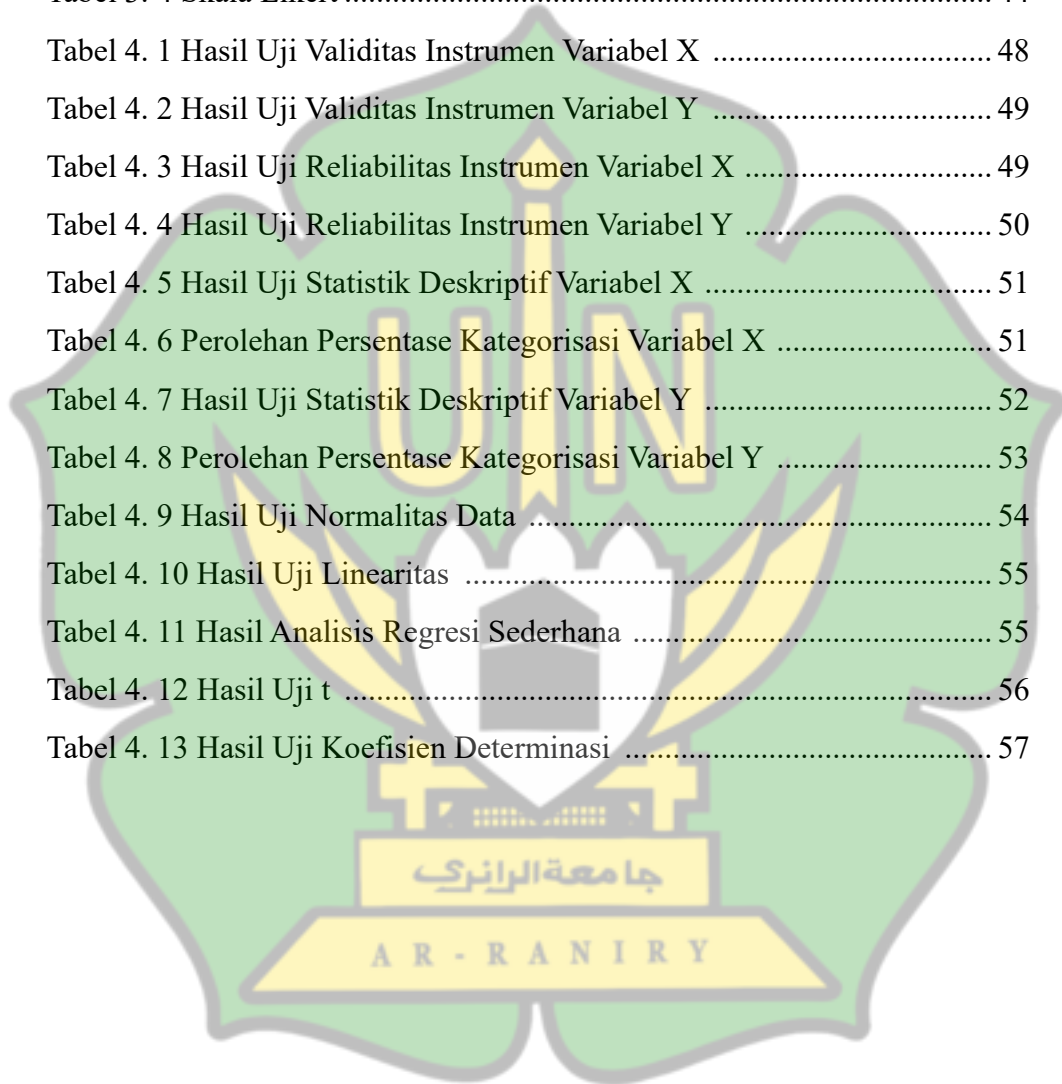
HALAMAN SAMPUL JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Terdahulu yang Relevan	7
F. Definisi Operasional	10
G. Sistematika Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Kualitas Pelayanan Administrasi	12
B. Kepuasan Peserta Didik	22
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik	32
D. Hipotesis Penelitian	34
E. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37

B. Populasi dan Sampel	37
C. Tempat dan Waktu Penelitian	39
D. Instrumen Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Sebaran Item Instrumen Kualitas Pelayanan Administrasi	39
Tabel 3. 2 Sebaran Item Instrumen Kepuasan Peserta Didik	40
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Reliabilitas	42
Tabel 3. 4 Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X	48
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X	51
Tabel 4. 6 Perolehan Persentase Kategorisasi Variabel X	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y	52
Tabel 4. 8 Perolehan Persentase Kategorisasi Variabel Y	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Data	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas	55
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Sederhana	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji t	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	72
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 3 Surat Sesudah Penelitian	74
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 5 Tabulasi Data Uji Coba Variabel X	80
Lampiran 6 Tabulasi Daata Uji Coba Variabel Y	82
Lampiran 7 Hasil Uji Coba Validitas Variabel X	84
Lampiran 8 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Y	85
Lampiran 9 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X dan Y	86
Lampiran 10 Tabulasi Data Penelitian Variabel X	87
Lampiran 11 Tabulasi Data Penelitian Variabel Y	91
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Penelitian Variabel X.....	95
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Penelitian Variabel Y	96
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Variabel X dan Y	97
Lampiran 15 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X	98
Lampiran 16 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y	99
Lampiran 17 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis Variabel X dan Y	100
Lampiran 18 Nilai r_{tabel} <i>Produt Moment</i>	101
Lampiran 19 Distribusi Nilai t_{tabel}	103
Lampiran 20 Biodata Peneliti	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 pasal 35, dijelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah termasuk dalam bagian tenaga kependidikan. Artinya 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.¹

Pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung kebutuhan masyarakat, baik dalam sektor publik, swasta, maupun organisasi sosial. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan komitmen penyelenggara, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan penerima layanan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan terus meningkat. Masyarakat tidak hanya menuntut layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga mengutamakan aspek keramahan, transparansi, dan akuntabilitas. Hal ini menjadi tantangan

¹Mardiana Mardiana and Afriza Afriza, "Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru," *Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan* 4, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.24014/japkp.v4i2.18930>.

sekaligus peluang bagi setiap institusi untuk terus berinovasi dalam menyediakan pelayanan yang relevan dan berkualitas tinggi.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan ekspektasi pelanggan merespon. Jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, kualitas layanan dianggap buruk. Sebaliknya, jika layanan yang diperoleh melebihi ekspektasi konsumen, kualitas layanan secara ideal dirasakan. Oleh karena itu, kualitas layanan tergantung pada apakah penyedia layanan dapat secara konsisten memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan siswa dapat dilihat sebagai pengguna kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah rasa kegembiraan dan ketidakpuasan oleh pengguna layanan, tetapi menurut hasibuan, kepuasan itu dapat ditafsirkan sebagai perasaan puas, kegembiraan, dan bantuan dari konsumsi produk atau layanan untuk mempertahankan layanan. Menurut Liana, kepuasan pelanggan adalah salah satu penentu keberhasilan dalam menyediakan layanan. Kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai tolok ukur di sekolah, terlepas dari apakah mereka telah berhasil melayani siswa atau tidak.

Setiap lembaga pendidikan harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, jika lembaga pendidikan ingin memuaskan pelanggannya, mereka harus mampu mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh siswanya dan komunitas eksternal lainnya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik kualitas

penyedia layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan suatu penyedia jasa, maka semakin baik pula terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini akan berdampak positif terhadap keinginan nasabah untuk terus menggunakan jasa lembaga tersebut. .

Ketidakpuasan peserta didik sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara keinginan peserta didik dengan layanan yang diberikan. Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan, pada umumnya kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan (peserta didik, orang tua peserta didik, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).

Dari penjelasan di atas, pihak sekolah perlu melakukan strategi-strategi agar dapat memenuhi kepuasan pelanggannya atas pelayanan yang diberikan sehingga pihak sekolah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah salah satunya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau

keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan masalah pada dua tahun terakhir, MAN 3 Kota Banda Aceh menghadapi tantangan serius berupa penurunan jumlah peserta didik baru. Fenomena penurunan jumlah peserta didik baru ini menjadi perhatian penting karena dapat berdampak pada aspek keberlanjutan operasional madrasah, kualitas pembelajaran, hingga citra institusi di mata masyarakat. Berkurangnya minat masyarakat untuk mendaftarkan anak-anak mereka ke MAN 3 Kota Banda Aceh dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Pelayanan administrasi yang menjadi ujung tombak interaksi pertama antara pihak madrasah dengan calon peserta didik dan orang tua memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal terhadap kualitas lembaga.

Kualitas pelayanan administrasi mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dan ketepatan dalam memproses administrasi, keramahan dan profesionalisme petugas, hingga kejelasan informasi terkait prosedur pendaftaran dan program unggulan yang ditawarkan. Jika pelayanan administrasi tidak berjalan optimal, misalnya terdapat prosedur yang rumit, kurangnya respons terhadap pertanyaan calon peserta didik, atau ketidaksesuaian informasi. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan calon peserta didik dan orang tua. Ketidakpuasan tersebut pada

akhirnya dapat mengurangi kepercayaan dan minat masyarakat untuk memilih MAN 3 Kota Banda Aceh sebagai lembaga pendidikan yang diandalkan.

Penurunan jumlah peserta didik baru ini juga memiliki implikasi jangka panjang terhadap pengelolaan sumber daya madrasah. Misalnya, berkurangnya peserta didik dapat memengaruhi alokasi anggaran, jumlah tenaga pengajar, hingga penyediaan fasilitas pembelajaran. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan daya tarik MAN 3 Kota Banda Aceh melalui pelayanan yang unggul menjadi kebutuhan mendesak yang tidak bisa diabaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan peserta didik di MAN 3 Kota Banda Aceh. Dengan memahami sejauh mana pelayanan administrasi mempengaruhi tingkat kepuasan, pihak madrasah dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memperbaiki kelemahan yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan, dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Harapannya, temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi MAN 3 Kota Banda Aceh untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi sebagai salah satu strategi utama dalam meningkatkan jumlah peserta didik baru, mempertahankan eksistensi madrasah, dan memperkuat daya saing di tengah dinamika dunia pendidikan yang semakin kompleks.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut, dalam sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MAN 3 Kota Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi rumusan masalahnya adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MAN 3 Kota Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MAN 3 Kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini secara teoritis bermanfaat dalam memperkaya literatur manajemen pelayanan, khususnya di bidang administrasi pendidikan. Melalui penelitian ini, diharapkan akan terjadi penyempurnaan konsep mengenai kualitas pelayanan, dengan fokus pada bagaimana dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, responsivitas, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

2. Secara Praktis

a. Bagi MAN 3 Kota Banda Aceh

Diharapkan penelitian ini dapat membantu madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik, MAN 3 Banda Aceh dapat memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat praktis yang besar bagi peneliti, terutama dalam pengembangan keterampilan analitis dan manajerial. Melalui proses penelitian, peneliti dapat memperdalam pemahaman tentang konsep-konsep manajemen pelayanan, khususnya dalam konteks pendidikan. Selain itu, peneliti juga memperoleh pengalaman berharga dalam mengidentifikasi masalah, merancang metode penelitian, serta menganalisis data untuk mendapatkan kesimpulan yang relevan.

E. Kajian Terdahulu yang Relevan

Berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, ada beberapa penelitian yang hampir sama yaitu mengangkat tema yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Kajian terdahulu merupakan bagian yang mengungkapkan teori- teori yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti telah

melakukan beberapa tinjauan terhadap karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan:

1. Khoirul Amin dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Kompetensi Guru, Kualitas Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA YPVDP Bontang Kalimantan Timur”. Hasil penelitian menunjukkan, adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang, artinya semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai SMA YPVDP maka akan semakin meningkat pula kepuasan peserta didik. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi guru dengan kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang, artinya semakin kompeten seorang guru maka akan semakin tinggi nilai kepuasan peserta didik.
2. Mardiana dengan judul “Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru”. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi dengan nilai r_{hitung} 0,846 lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5% yaitu 0,3610 ($0,846 > 0,3610$). Dan hasil perhitungan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,715. Hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta

Didik adalah sebesar 71,5%. Sedangkan sisanya 28,5% (100%-71,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah nilai, persepsi siswa, tahap pelayanan, momen pelayanan dan tingkat kepentingan siswa.

3. Dini Wagini dengan judul “Pengaruh Administrasi Kearsipan Dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Subagian Administrasi Pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang”. Hasil penelitian menunjukkan administrasi kearsipan dan profesionalisme pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,5% sedang sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi factor lain. Pengaruh yang ditimbulkan termasuk kedalam kriteria kuat selain itu berdasarkan hasil uji signifikansi, bahwa administrasi kearsipan dan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan terbukti signifikan.

Berdasarkan penelitian yang relevan di atas terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, ketiga penelitian relevan di atas terletak pada fokus penelitian. Penelitian Khoirul Amin menilai kualitas pelayanan administrasi, kompetensi guru, kualitas sarana dan prasarana, sementara penelitian Mardiana menilai pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa. Kemudian penelitian Dini Wagini, lebih menekankan pada administrasi kearsipan dan profesionalisme pegawai. Sedangkan pada penelitian peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah

kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, sehingga menjadi titik masalah peneliti.

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan penjelasan setiap variabel – variabel yang diteliti, yang sudah disesuaikan dengan kondisi tempat penelitian.

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi adalah tingkat keunggulan yang dirasakan peserta didik dalam proses administrasi, yang mencerminkan kemampuan layanan administrasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik secara efektif. Kualitas ini diukur berdasarkan dimensi-dimensi tertentu yang menggambarkan aspek pelayanan.

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik setelah menerima pelayanan administrasi, yang tercermin dari persepsi mereka terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diberikan. Kepuasan ini diukur berdasarkan dimensi yang mencakup aspek pengalaman, kualitas interaksi, dan hasil pelayanan.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian pada skripsi ini terdiri dari:

1. Pada Bab I membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu yang relevan, definisi operasional serta sistematika penelitian.

2. Pada Bab II landasan teoritis berisi teori yang berhubungan dengan penelitian, hipotesis serta kerangka berpikir.
3. Pada Bab III membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, Lokasi penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji instrument penelitian serta Teknik analisis data.
4. Pada Bab IV pembahasan hasil penelitian, pada bab ini berisi uraian dan penyajian serta deskripsi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 3 Banda Aceh.
5. Pada Bab V penutupan, yang berisi Kesimpulan dan saran serta diakhiri dengan daftar Pustaka.

