

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA
DI SMAS BABUL MAGHFIRAH ACEH BESAR
SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:
ATHIFAH AMALLIA
NIM. 210206099**

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



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

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA
DI SMAS BABUL MAGHFIRAH ACEH BESAR

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:

ATHIFAH AMALLIA

NIM. 210206099

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Di Setujui Oleh:

Pembimbing

Ketua Program Studi


Fatimah Ibda, S. Ag., M. Si., Ph.D
NIP. 197110182000032002


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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA DI SMAS BABUL MAGHFIRAH ACEH BESAR

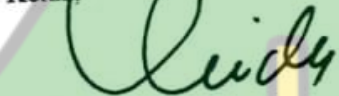
SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah dan
Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 9 Juli 2025

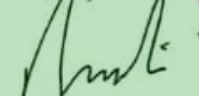
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



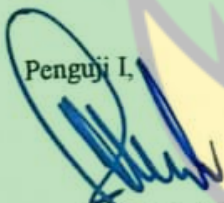
Fatimah Ibda, S. Ag., M. Si., Ph.D
NIP. 197110182000032002

Sekretaris,



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

Penguji I,



Drs. Sukriadi, M.Pd., Ph.D
NIP. 196712311994021001

Penguji II,



Dr. Maidar, M. Ag
NIP. 197708082005811000

Mengetahui,

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



Prof. Saiful Mulya, S.Ag., M.Ed., M.A., Ph.D
NIP. 301021997031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Nama : Athifah Amallia
Nim : 210206099
Fakultas/Prodi : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar

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, 19 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,




Athifah Amallia
NIM. 210206099

ABSTRAK

Nama : Athifah Amallia
Nim : 210206099
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar
Tebal Skripsi : 110
Kata Kunci : Kepuasan Peserta Didik, Layanan Administrasi Tata Usaha

Kualitas pelayanan administrasi tata usaha mencerminkan seberapa efektif layanan yang diberikan sekolah dalam memenuhi ekspektasi peserta didik. Ketika layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka peserta didik akan menilai bahwa kualitas pelayanan tersebut rendah. Hal ini sering kali menimbulkan ketidakpuasan, terutama apabila terdapat kesenjangan antara kebutuhan siswa dengan realitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar menunjukkan bahwa layanan administrasi tata usaha masih menghadapi kendala, seperti lambatnya proses pengurusan dokumen, kurangnya informasi prosedural, dan sikap petugas yang kurang responsif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar, menggambarkan pelaksanaan layanan tersebut, serta menganalisis hubungan antara kepuasan peserta didik dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah kelas X dan XI SMAS Babul Maghfirah yang berjumlah 190. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik random sampling* dengan menggunakan teori Krejcie dan Morgan dan sampel berjumlah 127 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta didik di SMAS Babul Maghfirah tergolong sedang, dengan persentase 71,6% dan skor rata-rata 53,09, yang mengindikasikan perlunya peningkatan layanan oleh pihak sekolah. Kualitas pelayanan administrasi tata usaha juga berada pada kategori sedang dengan persentase 83,5%, berdasarkan penilaian responden terhadap lima indikator yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai R Square sebesar 56,4% dengan Thitung 12,709 > Ttabel 1,666 dan signifikansi $0,001 < 0,05$, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi tata usaha terhadap 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 *“Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar”*. 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. Dr. 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. Fatimah Ibda, S. Ag., M. Si., Ph.D 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 sekolah SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar 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 19 Juni 2025

Peneliti

Athifah Amallia
NIM.210206099

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 Imam Mujiono dan Ibu Rosmaniar. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan adinda sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan serta mendidikku sampai mendapat gelar sarjana ini. Mudah-mudahan Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri.
2. Kepada kedua kakak penulis, Meri Amallia dan Zikra Amallia yang senantiasa mendukung penulis baik itu dalam materi, kasing sayang dan juga ucapan semangat yang selalu mereka utarkan.
3. Kepada seluruh sahabat grup HAHAAHA, Bestaii, yang telah memberikan dorongan dan dukungan, baik dalam menghadapi masa-masa sulit maupun dalam menjalani kebahagiaan selama masa perkuliahan, serta yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi

sejak peneliti mengajukan judul skripsi hingga tersusunnya skripsi ini dengan baik. Dan terkhusus sahabatku Cut Annisa Ulfitrah yang membersamai dari 2019, dan Nofa Suciana dari 2021 hingga saat ini penyusunan skripsi yang mana kita lalui bersama-sama, dari awal penyusunan hingga akhir penyusunan saya ucapkan terimakasih kepadanya.

4. Teman-teman Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2021, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.
5. Terakhir, Terima kasih kepada sosok wanita dengan impian besar, yang meskipun terkadang sulit dipahami isi pikirannya, yakni diriku sendiri, Athifah Amallia. Terima kasih telah berjuang sekuat tenaga, meyakinkan diri, dan terus menguatkan hati bahwa kamu mampu menyelesaikan studi ini hingga tuntas. Jangan pernah sia-siakan segala usaha dan doa yang telah kamu panjatkan. Yakinlah, Allah telah merancang dan memberikan porsi terbaik untuk setiap langkah perjalanan hidupmu. Semoga setiap langkahmu selalu dimudahkan, kebaikan senantiasa menyertai, dan Allah senantiasa memudahkan, meridhai, serta melindungimu dalam setiap proses kehidupan. Aamiin.

Banda Aceh 19 Juni 2025

Peneliti

Athifah Amallia
NIM.210206099

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Hipotesis Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Definisi Operasional	8
G. Kajian Terdahulu yang Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kepuasan Peserta Didik	14
1. Definisi Kepuasan Peserta Didik	14
2. Unsur-unsur Kepuasan Peserta Didik	16
3. Indikator Kepuasan Peserta Didik	17
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik	18
B. Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha	19
1. Definisi Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha	19
2. Bentuk-bentuk Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha	21
3. Ruang lingkup Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha	23
4. Indikaator Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha	26
C. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30

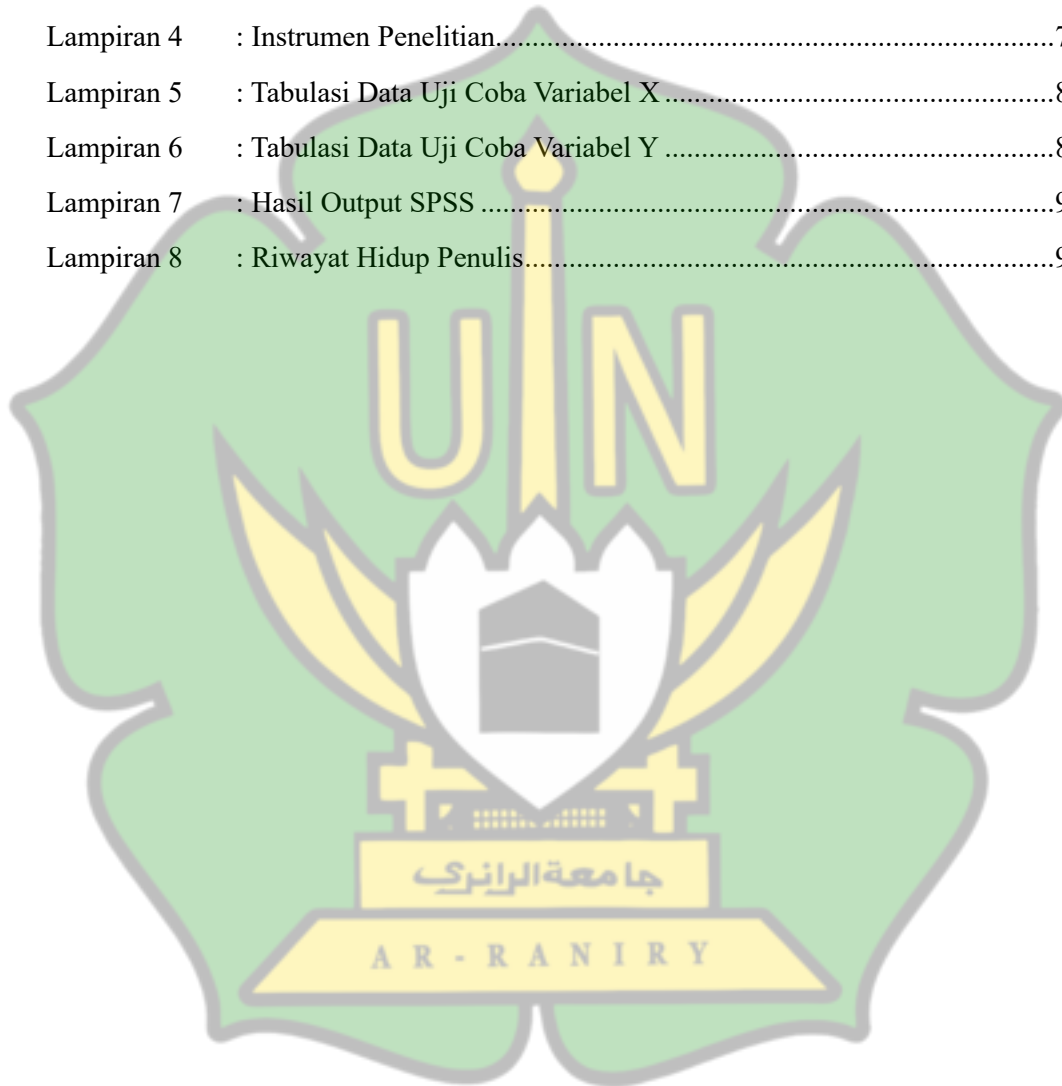
C. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel	31
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Instrumen Penelitian	33
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas.....	38
G. Teknik Analisis Data	41
1. Teknis Analisis Statistik Deskriptif	42
2. Teknik Statistik Analisis Inferensial	44
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	menentukan ukuran sampel dari populasi tertentu	32
Tabel 3.2	Skor Alternatif Jawaban Kuisioner.....	33
Tabel 3.3	Sebaran Item Instrumen Kepuasan Peserta Didik	34
Tabel 3.4	Sebaran Item Instrumen Kualitas Layanan.....	35
Tabel 3.5	Kriteria Tingkat Validasi.....	36
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha.....	37
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Peserta Didik	38
Tabel 3.8	Kriteria Koefisien Reliabilitas	39
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha.....	39
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Peserta Didik.....	40
Table 3.11	Kategorisasi	44
Tabel 4.1	Karakteristik Data Responden	47
Tabel 4.2	Hasil Pengumpulan Data	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha.....	49
Tabel 4.4	Perolehan Persentase Kategorisasi Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha	50
Tabel 4.5	Hasil Uji Statistik Kepuasan Peserta Didik	52
Tabel 4.6	Perolehan Persentase Kategorisasi Kepuasan Peserta Didik	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Data	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Linearitas	56
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji-T.....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry	76
Lampiran 2	: Surat Keterangan Izin Penelitian dari Dekan Fakultas.....	77
Lampiran 3	: Surat Selesai Penelitian dari Sekolah Babul Maghfirah.....	78
Lampiran 4	: Instrumen Penelitian.....	79
Lampiran 5	: Tabulasi Data Uji Coba Variabel X	83
Lampiran 6	: Tabulasi Data Uji Coba Variabel Y	88
Lampiran 7	: Hasil Output SPSS	93
Lampiran 8	: Riwayat Hidup Penulis.....	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam mewujudkan pendidikan yang efektif dan efisien diperlukannya proses pelayanan administrasi tata usaha, dalam proses tersebut menjadi bagian penting untuk mencapai tujuan pendidikan, sehingga dnegan administrasi ketatausahaan yang baik proses administrasi dan pendidikan dapat terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal lain mengenai peraturan pendidikan yaitu kepuasan pengguna atau user terhadap pelayanan yang telah diberikan. Situasi inilah yang akan membuat sumber daya manusia kita berkembang pesat dengan memikirkan bagaimana memberikan kepuasan kepada pengguna tersebut dengan menggunakan ilmu manajemen yang baik.¹

Tata usaha atau administrasi sekolah sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 45 tentang organisasi dan tata kerja kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, ketatausahaan merupakan tenaga kependidikan yang bertugas melakukan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, persatuan, kearsipan dan kerumah tanggan direktorat. Sebagaimana Saiful menyatakan bahwa tata usaha sebagai aktivitas administrasi adalah suatu kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan dengan secara efektif dan efisien dengan

¹ Maryance, “*Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MTs Al- Ikhlas Palembang*,” Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora, 2022, 2(3), h.116-126

menggunakan sarana dan prasarana sehingga keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi baik bagi pimpinan organisasi yang bersangkutan ataupun dapat dipergunakan oleh pihak luar organisasi yang membutuhkan. Tenaga administrasi sekolah atau yang populer dikenal sebagai tata usaha sekolah memiliki pengaruh besar dalam kelangsungan administrasi sekolah. Tugas-tugas tata usaha mencakup berbagai hal seperti: penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, penggandaan hingga pengiriman informasi. Tugas-tugas yang cukup kompleks tersebut menunjukkan bahwa keberadaan tata usaha sekolah sangat penting, terutama dalam hal-hal yang tidak ideal dikerjakan oleh guru ataupun pimpinan sekolah.²

Dalam konteks pendidikan di Indonesia, layanan administrasi tata usaha Masalah yang sering muncul dalam layanan administrasi tata usaha antara lain pelayanan yang lambat, informasi kurang jelas, sikap pegawai kurang ramah, kesalahan data, fasilitas pelayanan kurang memadai, waktu layanan terbatas, belum menggunakan teknologi, dan respon yang lambat terhadap permintaan siswa. Hal ini disebabkan oleh tantangan yang dihadapi dalam lingkungan Pendidikan yang terus berkembang, termasuk pengaruh teknologi dan perubahan sosial. Penelitian oleh Ade Widya, Dkk, menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tata usaha berdampak serius terhadap kepuasan guru dan orang tua, karena layanan ini berkaitan langsung dengan kelancaran

² Hermansyah, Dkk, “ Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik,” Journal Of Social Science Research, 2024, 4(1), h.8331-8338

proses belajar-mengajar. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan, dengan kualitas pelayanan tata usaha memiliki pengaruh terbesar. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tata usaha sangat penting untuk meningkatkan kepuasan guru dan orang tua murid, sehingga layanan pendidikan dapat berjalan lebih efektif dan memuaskan.³

Layanan administrasi tata usaha di lembaga pendidikan merupakan bagian penting dalam menunjang kegiatan operasional dan akademik. Layanan ini meliputi berbagai aktivitas seperti pengelolaan data siswa, penerbitan surat-menyurat, pengurusan administrasi keuangan, serta pengelolaan arsip dan dokumen lainnya. Salah satu pihak yang menjadi penerima langsung dari layanan ini adalah siswa. Sebagai pengguna layanan, siswa berhak mendapatkan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, akurat, dan ramah. Untuk mengetahui sejauh mana layanan administrasi ini berjalan dengan baik, perlu dilakukan pengukuran atau penilaian terhadap tingkat kepuasan siswa.

Tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi tata usaha dapat menjadi indikator kunci dalam menilai kualitas kinerja lembaga pendidikan. Kepuasan ini biasanya mencerminkan seberapa baik kebutuhan dan harapan siswa terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan. Aspek-aspek yang dapat memengaruhi kepuasan siswa meliputi kecepatan pelayanan dalam memproses berbagai kebutuhan administrasi, ketepatan dan keakuratan data yang dikelola,

³ Ade Widya, Dkk, "Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta." Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2023, 3(1), h.01-08

sikap dan keramahan staf administrasi, kemudahan prosedur administrasi, serta transparansi dalam setiap proses yang berkaitan dengan siswa. Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, lembaga pendidikan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan administrasi tata usaha, sehingga dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan. Evaluasi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan seluruh warga sekolah, yang pada akhirnya mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara optimal.

Namun, ada kejadian signifikan yang menekankan pentingnya studi ini, yaitu terjadinya dua kali kebakaran di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar pada tahun 2024, yaitu pada 25 Januari dan 30 November. Kedua insiden tersebut berdampak langsung pada penurunan mutu layanan administrasi, terutama dalam hal pengelolaan dokumen, keterbatasan fasilitas, dan terhambatnya proses pelayanan untuk siswa. Kerusakan infrastruktur dan hilangnya beberapa arsip penting menjadikan pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal. Meskipun telah dilakukan berbagai usaha pemulihan, situasi ini meninggalkan dampak terhadap pandangan dan kepuasan siswa terhadap layanan administrasi yang ada. Sayangnya, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana kejadian tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan siswa di sekolah ini. Ini merupakan celah penting yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 18 oktober 2024 di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar, didapati bahwa tingkat kepuasan peserta didik

terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha di sekolah tersebut belum memenuhi yang meneliti dan menurut peneliti, penelitian ini harus di teliti di sekolah tersebut. Hasil observasi penulis dengan metode pengamatan menunjukkan bahwa permasalahannya ditemukan bahwa layanan administrasi tata usaha masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa peserta didik mengeluhkan lamanya proses pengurusan surat-menyurat, seperti surat keterangan aktif, legalisir ijazah, atau dokumen lainnya. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya informasi yang jelas terkait prosedur administrasi, serta sikap beberapa petugas yang dianggap kurang ramah atau tidak responsive. Di sisi lain, terdapat juga peserta didik yang merasa puas karena beberapa petugas tata usaha melayani dengan cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi belum merata dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik secara keseluruhan

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, penelitian terkait kualitas layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah belum pernah dilakukan, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana analisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar dan diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap mutu layanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan terhadap peserta didik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar
2. Bagaimana gambaran layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar
3. Apakah terdapat pengaruh tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui gambaran layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan hubungan logis antara dua variabel atau lebih berdasarkan teori yang masih harus diuji kembali kebenarannya. Pengujian yang berulang-ulang atas hipotesis yang sama akan semakin memperkuat teori

yang mendasari. Hipotesis ditarik dari serangkaian fakta yang muncul sehubungan dengan masalah yang akan diteliti.⁴

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha

H_a : Ada pengaruh signifikan antara tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis di harapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama dalam hal tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha. Selain itu penelitian juga dapat menjadi rujukan tambahan bagi para pembaca serta dapat mengetahui bagaimana analisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Sekolah dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengevaluasi kinerja bagian tata usaha dalam memberikan layanan administratif kepada peserta didik.

⁴ Ratna wijayanti, DKK, “Metode Penelitian Kuantitatif,” Cet,1 (Lumajang: Widya Gama, 2021),h.53

b. Bagi Penulis

Penulis mendapatkan wawasan langsung mengenai kondisi layanan administratif di sekolah serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik.

F. Defines Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang setiap variabel yang sedang diteliti, yang telah disesuaikan dengan situasi di lokasi penelitian.

a. Kepuasan Peserta Didik (Variabel Y)

Kepuasan peserta didik adalah suatu perasaan senang atau tidak senang peserta didik yang muncul setelah membandingkan harapan mereka terhadap layanan pendidikan dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan selama proses pembelajaran dan pelayanan sekolah.

b. Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha (Variabel X)

Kualitas layanan administrasi tata usaha adalah tingkat kemampuan layanan pencatatan dan pengelolaan informasi di lingkungan sekolah yang dilakukan secara tertib, cepat, tepat, dan sesuai prosedur, dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi dan mendukung kelancaran kegiatan pendidikan.

G. Kajian Terdahulu yang Relevan

Mengenai kepuasan peserta didik dan kualitas layanan pendidikan disekolah dapat dipaparkan sebagai berikut:

Pertama yang di kemukakan oleh Burhanuddin Dkk, yang mengkaji analisis kepuasan peserta didik terhadap layanan evaluasi hasil belajar online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat harapan siswa terhadap Layanan

evaluasi. Hasil Belajar Online di SMK Negeri 3 Malang berada dalam kategori cukup puas, dan kenyataan layanan yang diberikan juga berada dalam kategori yang sama. Selain itu, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi siswa mengenai layanan tersebut, mengindikasikan bahwa siswa merasa cukup puas dengan layanan evaluasi yang disediakan oleh sekolah.⁵

Kedua yang di kemukakan oleh Reza Ahmadi Hasibuan Dkk, yang mengkaji analisis pengaruh kualitas terhadap kepuasan peserta didik LP3I business collage purwokerto. Hasil penelitian dalam jurnal ini menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di LP3I Purwokerto. Keandalan berkontribusi positif terhadap kepuasan, sementara daya tanggap juga menunjukkan hubungan positif yang kuat. Namun, variabel jaminan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, berbeda dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa jaminan dapat meningkatkan kepuasan. Bukti fisik, seperti fasilitas yang memadai, terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini merekomendasikan untuk menambahkan variable lain, seperti citra merek, dalam studi mendatang untuk memperdalam pemahaman tentang kepuasan pelanggan di sektor pendidikan.⁶

Ketiga yang di kemukakan oleh Ary Purmadi Dkk, yang mengkaji analisis tingkat kepuasan peserta didik dalam menggunakan e-learning di sekolah dasar.

⁵ Burhanuddin, “analisis kepuasan peserta didik terhadap layanan evaluasi hasil belajar online” *Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan*, 3 (1), (2020), h.93-97

⁶ Reza Ahmadi Hasibuan, “Analisis Pengaruh Kualitas Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik LP3I Business Collage Purwokerto” *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, 7 (1), (2023), h. 150-153

Hasil penelitian dalam jurnal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik merasa puas dengan penggunaan e-learning berbasis video tutorial. Dari 31 peserta didik yang disurvei, 16% menyatakan sangat puas, 74% merasa puas, dan 10% merasa kurang puas. Penelitian ini menggunakan angket sebagai instrumen utama untuk mengukur kepuasan, dengan indikator yang mencakup daya tanggap, kepastian, empati, dan kondisi. Rata-rata tingkat kepuasan peserta didik tercatat pada angka 74,44, menunjukkan bahwa penggunaan e-learning di sekolah dasar memberikan pengalaman belajar yang positif bagi siswa.⁷

Keempat yang di kemukakan oleh Hasnan Baber, yang mengkaji *Determinants of Students' Perceived Learning Outcome and Satisfaction in Online Learning during the Pandemic of COVID19*. Hasil penelitian mengungkap bahwa selama pandemi COVID-19, motivasi siswa berdampak signifikan terhadap hasil belajar dan kepuasan yang mereka rasakan dalam pendidikan daring. Banyak siswa yang tidak siap menghadapi transisi ini, sehingga motivasi menjadi penting untuk pengalaman belajar yang positif. Studi ini juga menemukan bahwa struktur kursus memiliki efek beragam terhadap kepuasan dan hasil belajar, karena awalnya dirancang untuk pembelajaran tradisional dan memerlukan penyesuaian untuk format daring. Interaksi dalam kelas daring muncul sebagai faktor utama yang memengaruhi pembelajaran yang dirasakan, bersama dengan peran instruktur sebagai

⁷ Ary Purmadi, "analisis tingkat kepuasan peserta didik dalam menggunakan e-learning di sekolah dasar" *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 4 (1), (2019), h. 13-14

perancang dan fasilitator. Secara keseluruhan, temuan ini menyoroti pentingnya mengadaptasi strategi pengajaran untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan siswa dalam lingkungan pembelajaran daring.⁸

Kelima yang di kemukakan oleh Wahyu Hidayat, Dkk, yang mengkaji hubungan manajemen kearsipan elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen arsip elektronik di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung memiliki nilai tinggi dengan rata-rata 4,11. Kualitas layanan administrasi tata usaha juga tinggi, dengan rata-rata 4,16. Terdapat hubungan signifikan antara manajemen arsip elektronik dan kualitas layanan administrasi, dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,566, yang menunjukkan hubungan sedang. Ini berarti semakin baik manajemen arsip elektronik, semakin baik pula kualitas layanan administrasi. Kontribusi manajemen arsip elektronik terhadap kualitas layanan adalah 32,1%. Penelitian ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam manajemen arsip untuk meningkatkan layanan di lingkungan pendidikan.⁹

Keenam yang di kemukakan oleh Khairul Aanshari, Dkk, yang mengkaji pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan Pendidikan di madrasah Aliyah madinatussalam deli Serdang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas

⁸ Hasnan Baber, "Determinants of Students' Perceived Learning Outcome and Satisfaction in Online Learning during the Pandemic of COVID19", *Journal of Education and e-Learning Research*, 7 (3), (2020), h. 288-289

⁹ Wahyu Hidayat, "hubungan manajemen kearsipan elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha", *Jurnal Islamic Education Manajemen*, 8 (1), (2023), h. 4-8

administrasi tata usaha dan layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Madinatussalam Deli Serdang. Dengan menggunakan analisis regresi sederhana, ditemukan bahwa persamaan regresi adalah $y = 613 + 0,949x$, yang berarti setiap peningkatan 1 unit dalam kualitas administrasi tata usaha akan meningkatkan layanan pendidikan sebesar 0,949. Uji hipotesis menunjukkan nilai r hitung sebesar 0,984, yang lebih besar dari r tabel 0,344, dengan nilai signifikan 0,000. Oleh karena itu, hipotesis alternatif diterima, menegaskan bahwa peningkatan kualitas administrasi tata usaha berkontribusi pada peningkatan layanan pendidikan.¹⁰

Ketujuh yang di kemukakan oleh Dhamayanti Nuraeni Somawijaya, Dkk, yang mengkaji Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di SMK Bhinneka Karawang. Hasil penelitian dari jurnal ini menunjukkan bahwa kompetensi kepala tata usaha di SMK Bhinneka Karawang telah dilaksanakan dengan baik, terutama dalam aspek kepribadian dan sosial, seperti integritas, etos kerja, dan kemampuan bekerja dalam tim. Namun, kompetensi manajerial masih perlu ditingkatkan. Kualitas layanan yang diberikan dinilai baik, meskipun fasilitas fisik memerlukan perbaikan. Responsivitas layanan sangat baik berkat komunikasi yang efektif, sementara jaminan keamanan dan ketepatan waktu juga ada. Secara keseluruhan, kompetensi sosial kepala tata usaha menjadi yang paling menonjol, sedangkan kompetensi manajerial merupakan yang terendah.

¹⁰ Khairul Anshari, “pengaruh kualitas administrasi tata usaha terhadap layanan Pendidikan di madrasah Aliyah madinatussalam deli Serdang”, *Jurnal Fadhillah*, 2 (2022), h. 8-9

Penelitian ini menekankan pentingnya kompetensi staf administrasi dalam mendukung proses pendidikan yang efektif.¹¹

Berdasarkan paparan tujuh hasil penelitian kajian terdahulu yang relevan, maka penulis menyatakan bahwa tidak ada penelitian yang sama persis seperti penelitian yang akan diteliti sekarang. Meskipun ada banyak penelitian yang menganalisis antara analisis Tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha, tetap membutuhkan studi empiris dalam menghasilkan kualitas layanan administrasi tata usaha di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar. Oleh karena itu penulis menganggap bahwa penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Di SMAS Babul Maghfirah Aceh Besar” perlu untuk di lanjutkan

¹¹ Dhamayanti Nuraeni Somawijaya, “Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di SMK Bhinneka Karawang”, *Journal of Islamic Education Management*, 7 (1),2021, h. 90-92