



## Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Kartika Ayu Lestari<sup>1</sup>, Abdillah<sup>2</sup>, Muhammad Rifa'i<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Corresponding Author ✉ [kartikalestari1998@gmail.com](mailto:kartikalestari1998@gmail.com)

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan, 2) Kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan, 3) Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi (*correlational research*). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan tabel Krejcie Morgan berdasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi. Dalam tabel yang dikembangkan oleh Krejcie Morgan dengan populasi sebesar 176 orang maka sampel yang didapat sebesar 123 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penyebaran angket dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji persyaratan analisis, dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pada kualitas layanan administrasi kesiswaan menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 52 orang (42,2%), pada kategori sedang sebanyak 56 orang (45,5%), pada kategori rendah sebanyak 14 orang (11,3%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Pada kepuasan peserta didik menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 43 orang (34,9%), pada kategori sedang sebanyak 55 orang (44,7%), pada kategori rendah sebanyak 24 orang (19,5%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Terdapat hubungan yang signifikan dengan koefisien korelasi sebesar  $r_{hit} (0,418) > r_{tab} (0,176)$  maka dikategori sedang. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received  
01 Mei 2021  
Revised  
20 Mei 2021  
Accepted  
07 Juni 2021

### Key Word

*Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Peserta Didik*

### How to cite

**Kartika Ayu Lestari, Abdillah, Muhammad Rifa'i**, (2021). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Journal Of Education And Teaching Learning (Jetl)*.

## PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan yang biasa disebut dengan sekolah merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan memberikan pendidikan yang berkualitas bagi para peserta didiknya. Dengan begitu sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas seluruh komponen yang ada di dalam sekolah tersebut. Peserta didik sebagai pengguna jasa dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran di sekolah tentu mengharapkan sekolah yang dituju mampu memenuhi segala kebutuhan dan harapannya. Dengan terpenuhinya segala kebutuhan dan harapan peserta didik maka hal tersebut akan menimbulkan suatu kepuasan dalam diri peserta didik.

(Rifa'i, 2018) berpendapat bahwa peserta didik adalah seseorang yang terdaftar dalam suatu jalur, jenjang, dan jenis lembaga pendidikan tertentu, yang selalu ingin mengembangkan potensi dirinya baik pada aspek akademik maupun non akademik melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan. Kepuasan peserta didik merupakan elemen terpenting dari suatu perencanaan penilaian pelayanan yang bersifat formal. Apabila apa yang didapatkan siswa sesuai dengan apa yang diharapkan maka siswa akan merasa puas, dan jika apa yang diterima siswa tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas. (Sutopo & Suryanto, 2006) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja pelayanan.

Kepuasan peserta didik: perasaan senang atau kecewa yang dimiliki peserta didik setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan layanan sekolah. Adapun indikator dalam kepuasan peserta didik menggunakan teori Susatyo Herlambang adalah: (1) Memenuhi kebutuhan dasar peserta didik, (2) Memenuhi harapan pelanggan, (3) Memberikan lebih dari apa yang diharapkan peserta didik (Herlambang, 2010).

Sejalan dengan pendapat Popi Sopiadin, yang menyatakan bahwa "banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan 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" (Sopiadin, 2010). Salah satu faktor kepuasan dan ketidakpuasan peserta didik tersebut diantaranya adalah pelayanan pendidikan yang diterima peserta didik. Pencapaian kepuasan peserta didik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Didukung oleh pendapat Kotler dalam Ismail, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Administrasi kesiswaan merupakan usaha dan kegiatan yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan siswa dalam upaya

mengembangkan potensi siswa. Administrasi kesiswaan di maksudkan untuk memberikan pelayanan pada siswa dalam kegiatan belajar mengajar maupun kegiatan lainnya dalam sekolah.

(Ismail, 2010) menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan layanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif. Peran tenaga administrasi tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan belajar mengajar, akan tetapi peranannya cukup penting dalam mendukung kelancaran kegiatan belajar dan pelayanan pendidikan. Administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusun sistematis dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang tengah berlangsung dalam sebuah organisasi/kantor (Hadijaya, 2012).

Kualitas layanan administrasi kesiswaan: memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan peserta didik berkaitan dengan mulai awal peserta didik masuk ke sekolah sampai keluarnya peserta didik ke sekolah karena telah tamat atau sebab-sebab lain. Kata layanan apabila mendapatkan imbuhan pe- menjadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pihak pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sekolah dibawah harapan, maka peserta didik akan merasa kecewa, bila pelayanan sesuai dengan harapan, peserta akan puas, sedangkan bila pelayanan melebihi harapan, peserta didik akan sangat puas.

Menurut Kotler yang dikutip dalam jurnal Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar (2015) "kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, kualitas layanan jasa dapat dilihat dengan mengukur seberapa jauh efektifitnya suatu layanan jasa dan layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara keinginan dengan layanan jasa yang diberikan."

Kualitas layanan ialah memenuhi atau melebihi kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu kualitas layanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, begitupun sebaliknya kualitas layanan dikatakan jelek apabila pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari harapan mereka. Adapun indikator dalam kualitas layanan administrasi kesiswaan menggunakan teori Suyety dan Gita Kurniawan adalah:(1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan dan Kepastian, (3) Keamanan , (4) Keterbukaan, (5) Efisiensi, (6) Ekonomis, (7) Keadilan merata dan 8) Ketetapan waktu (Kurniawan dan Suyety, 2005).

Kualitas layanan administrasi kesiswaan berhubungan erat dengan kepuasan peserta didik. Hasil penelitian Ratnawiati (2017), Hasil penelitian analisis data

menunjukkan, bahwa akumulasi skor rata-rata harapan peserta didik terhadap layanan administrasi sebesar  $2138 : 25 : 21 = 4,07$  atau persentase sebesar  $4,07 : 5 = 0,814 \times 100 = 81,4$  dengan kategori tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene tergolong Tinggi/Penting. Hasil analisis data menunjukkan, bahwa akumulasi Skor rerata kinerja pegawai administrasi terhadap layanan administrasi sebesar  $1832 : 25 : 21 = 3,48$  atau persentase sebesar  $3,48 : 5 = 0,697 \times 100 = 69,7$  atau 70 (pembulatan) dengan kategori tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene Tinggi/memuaskan. Nilai  $r_{xy}$  sebesar 0,987 bila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan variabel X terhadap variabel Y berada pada kategori sangat kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan peserta didik dengan kinerja layanan pegawai administrasi memiliki hubungan yang sangat kuat. Besar hubungan variabel X dengan Y adalah  $0,9872 \times 100\% = 97\%$ , sedangkan sisanya 3% ditentukan oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil observasi diawal terhadap siswa terdapat beberapa masalah diantaranya: 1) Tenaga administrasi kesiswaan belum sepenuhnya mampu menciptakan suasana yang harmonis dengan peserta didik, 2) Rendahnya sikap siap melayani kebutuhan peserta didik, 3) Tenaga administrasi kesiswaan kurang menguasai penggunaan sarana TIK sehingga membuat pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat sedikit terhambat.

Peningkatan kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi kesiswaan merupakan salah satu langkah awal yang dapat mendorong terciptanya layanan administrasi kesiswaan yang berkualitas yang baik dalam dunia pendidikan, khususnya di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga administrasi kesiswaan maka tenaga administrasi perlu memperhatikan kualitas layanan serta kepuasan peserta didiknya.

Maka berdasarkan pemaparan di atas, peneliti bermaksud meneliti hubungan antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan variabel kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan dengan alasan bahwa layanan administrasi kesiswaan yang berkualitas dirasa memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Dari penelitian ini, maka akan diketahui adakah hubunganantara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didikkelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik statistik yang bersifat deskriptif dan inferensial.

Teknik deskriptif yaitu statistik yang mempelajari tata cara mengumpulkan, menyusun, menyajikan, dan menganalisa data penelitian yang berwujud angka-angka sehingga dapat ditarik makna tertentu melalui table, grafik, mean, median, modus, pengukuran variasi data, dan teknik statistik lain.

Sedangkan teknik inferensial digunakan untuk mempelajari atau mempersiapkan tata cara penarikan kesimpulan mengenai karakteristik populasi, berdasarkan data sampel yang diambil dari populasinya, disebut generalisasi atau induksi. Disamping fungsi generalisasi, statistik inferensial juga menyediakan aturan-aturan tertentu dalam rangka penyusunan atau pembuatan ramalan maupun penaksiran (Sudarto, 1997). Penelitian deskriptif menggambarkan fakta-fakta apa adanya. Fakta ini diteliti untuk melihat apakah terdapat hubungan yang signifikan atau tidak signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

Penelitian ini dilakukan di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan kemudahan dalam memperoleh data, penelitian lebih memfokuskan pada masalah yang akan diteliti dan sesuai dengan kemampuan, baik waktu dan juga keterbatasan dana. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020. Dalam penelitian ini, populasi yang dipakai adalah seluruh pesera didik kelas VIII yang sedang melakukan kegiatan pembelajaran tahun ajar 2019/2020 di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan. Dari data yang didapat tercatat populasi tersebut sebesar 176 orang peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

Pengambilan sampel menggunakan teknik berdasarkan tabel Krejcie. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Menurut Jaya, untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan tabel Krejcie Morgan berdasarkan atas kesalahan 5%, jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi (Jaya, 2010). Berdasarkan tabel Krejcie Morgan, populasi yang terdapat pada lokasi penelitian ini sebanyak 176 peserta didik kelas VIII, maka sampel yang didapat adalah sejumlah 123 peserta didik. Dalam melakukan penelitian, peneliti harus menggunakan sebuah alat ukur yang baik, yang biasanya disebut dengan instrument penelitian berupa angket. Yaitu dengan mengajukan lembar pernyataan secara tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban kepada peserta didik di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam angket penelitian ini yaitu dengan skala *Likert*, dengan klasifikasi sebagai berikut:

**Tabel 1. Bobot Nilai Angket Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan**

Jawaban Pilihan	Bobot Nilai
Selalu (S)	5 skor
Sering (SR)	4 skor
Kadang-kadang (KD)	3 skor
Jarang (J)	2 skor
Tidak Pernah (TP)	1 skor

**Tabel 2. Bobot Nilai Angket Kepuasan Peserta Didik**

Jawaban Pilihan	Bobot Nilai
Sangat Baik (SB)	5 skor
Baik (B)	4 skor
Cukup (C)	3 skor
Kurang (K)	2 skor
Sangat Kurang (SK)	1 skor

Adapun kisi-kisi pertanyaan dari variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dan kepuasan peserta didik (Y) adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Kisi-kisi variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Butir
Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) Teori Suyety dan Gita Kurniawan	Unsur-unsur Pelayanan Prima	Kesederhanaan	1, 2, 3	3
		Kejelasan dan kepastian	4, 5, 6	3
		Keamanan	7, 8, 9	3
		Keterbukaan	10, 11, 12, 13	4
		Efisiensi	14, 15, 16	3
		Ekonomis	17, 18, 19	3
		Keadilan merata	20, 21, 22	3
		Ketetapan waktu	23, 24, 25	3
Jumlah				25

**Tabel 4. Kisi-kisi variabel kepuasan peserta didik**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Butir
Kepuasan Peserta Didik (Y) Teori Susatyo Herlambang	Tingkatan kepuasan pelanggan	Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar peserta didik	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	8
		Memenuhi harapan pelanggan	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	12
		Memberikan lebih dari apa yang diharapkan peserta didik	21, 22, 23, 24, 25	5
Jumlah				25

Sebelum penggunaan instrumen dilakukan lebih dahulu di uji coba untuk mendapatkan instrumen yang sah dan handal (valid dan reliabel). Validitas yaitu untuk melihat sejauhmana alat ukur mampu mengukur apa yang harus diukur dan reliabilitas (keterhandalan), yaitu sejauhmana suatu alat pengukur mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam waktu dan tempat yang berbeda. Prosedur pelaksanaan uji coba instrumen adalah : (1) penentuan responden uji coba, (2) pelaksanaan uji coba, (3) analisis hasil uji coba.

Uji coba pada penelitian ini dilakukan kepada peserta didik yang tidak termasuk dalam responden penelitian ini tetapi masih tergolong dalam populasi penelitian. Cara yang tepat adalah dengan menyebarkan angket kepada peserta didik kelas IX di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat yang terpilih sebagai responden uji coba sebanyak 30 peserta didik di luar sampel.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Data yang terkumpul dari hasil penelitian di lapangan ada dua jenis, yaitu : (1) data kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dan (2) kepuasan peserta didik kelas VIII (Y). Berdasarkan hasil analisis statistik dasar, rangkuman kedua deskripsi data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Rangkuman Deskripsi Data Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) dan Kepuasan Peserta Didik (Y)**

		Statistics	
		Kualitas Layanan Adm Kesiswaan	Kepuasan Peserta Didik
N	Valid	123	123
	Missing	0	0
Mean		89,84	91,85
Std. Error of Mean		,635	,579
Median		90,00	92,00
Mode		88 <sup>a</sup>	92
Std. Deviation		7,039	6,425
Variance		49,547	41,279
Range		35	35
Minimum		65	70
Maximum		100	105
Sum		11050	11297

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Dari hasil pengelolaan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata (*mean*) untuk variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) sebesar 89,84; nilai tengah (*median*) sebesar 90,00; nilai yang sering muncul (*modus*) sebesar 88, simpangan baku (*Std. Deviation*) sebesar 7,039; varians (*variance*) sebesar 49,547; data terendah (*minimum*) sebesar 65; data tertinggi (*maximum*) sebesar 100.

Sedangkan pada variabel kepuasan peserta didik (Y), diperoleh skor rata-rata (*mean*) sebesar 91,85; nilai tengah (*median*) sebesar 92,00; nilai yang sering muncul (*modus*) sebesar 92, simpangan baku (*Std. Deviation*) sebesar 6,425; varians (*variance*) sebesar 41,279; data terendah (*minimum*) sebesar 70; data tertinggi (*maximum*) sebesar 105.

Kemudian hasil pengujian diatas diuji lagi dengan pengujian distribusi frekuensi skor pada masing-masing variabel, dapat dilihat dari tabel berikut:

**Distribusi Frekuensi Skor Variabel X**  
 Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan  
 NILAI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
65-68	1	,8	,8	,8
73-76	4	3,3	3,3	4,1
77-80	10	8,1	8,1	12,2
81-84	8	6,5	6,5	18,7
85-88	31	25,2	25,2	43,9
89-92	17	13,8	13,8	57,7
93-100	52	42,3	42,3	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menunjukkan sebaran skor yang berada pada variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X) sebanyak 54 orang (43,9%) berada di bawah rata-rata kelas interval dan sebanyak 17 orang (13,8%) berada pada rata-rata kelas interval dan sebanyak 52 orang (42,3%) di atas rata-rata kelas interval.

**Distribusi Frekuensi Skor Variabel Y**  
**Kepuasan Peserta Didik**  
**Nilai**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
70-73	1	,8	,8	,8
78-81	6	4,9	4,9	5,7
82-85	18	14,6	14,6	20,3
86-89	20	16,3	16,3	36,6
Valid 90-93	22	17,9	17,9	54,5
94-97	31	25,2	25,2	79,7
98-105	25	20,3	20,3	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Sebaran skor Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII (Y) sebanyak 45 orang (36,6%) berada di bawah rata-rata kelas interval dan sebanyak 22 orang (17,9%) berada pada rata-rata kelas interval dan sebanyak 56 orang (45,5%) di atas rata-rata kelas interval.

Untuk mengidentifikasi tingkat kecenderungan kualitas layanan administrasi kesiswaan (X) dan kepuasan peserta didik (Y) digunakan rata-rata skor ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi). Berikut tabel hasil dari uji kecenderungan data pada variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan (X):

**Tabel: Uji Kecenderungan Variabel Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan (X)**

Kelompok	Frek. Observasi	Frek. Relatif (%)	Kategori
>91	52	42,2%	Tinggi
82 - 91	56	45,5%	Sedang
74 - 82	14	11,3%	Rendah
< 74	1	0,8%	Kurang
Jumlah	123	100%	

Hasil dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan termasuk kedalam kategori sedang sebanyak 56 responden 45,5%.

Sedangkan hasil dari uji kecenderungan data pada variabel kepuasan peserta didik (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel: Uji Kecenderungan Variabel Kepuasan Peserta Didik (Y)

Kelompok	Frek. Observasi	Frek. Relatif (%)	Kategori
> 96	43	34,9%	Tinggi
87 - 96	55	44,7%	Sedang
78 - 87	24	19,5%	Rendah
< 78	1	0,8%	Kurang
jumlah	123	100%	

Hasil dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan peserta didik (Y) termasuk dalam kategori sedang sebanyak 55 responden 44,7%.

Kemudian untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel dapat dilakukan dengan analisis korelasi sederhana. Diperoleh nilai  $r_{(xy)}$  sebesar 0,418 sedangkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N=123$ , maka signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,176. Oleh karena  $r_{hitung}$  (0,418) >  $r_{tabel}$  (0,176), hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan taraf sedang antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

Selanjutnya untuk melihat nilai signifikansi antara kedua variabel dapat dilihat melalui uji "t", dan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,063 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  dengan  $N=123$ , maka signifikansi 0,05 adalah sebesar 1,979. Oleh karena  $t_{hitung}$  (5,063) >  $t_{tabel}$  (1,979). Artinya adalah terdapat hubungan yang cukup berarti dan signifikan antara variabel kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan.

## KESIMPULAN

Setelah menguraikan hasil penelitian diatas, dapat dikemukakan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

Kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 89,84 dengan kecenderungan data pada frekuensi observasi sebanyak 123 responden dan persentase sebesar 45,5%. Artinya bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat termasuk dalam kategori sedang.

Kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 91,85 dengan kecenderungan data pada frekuensi observasi sebanyak 123 responden dan persentase sebesar 44,7%. Artinya bahwa kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat termasuk dalam kategori sedang.

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik kelas VIII di SMP Swasta Al-Maksum Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan dengan perolehan nilai  $r_{(xy)} = 0,418$  pada taraf  $\alpha = 0,05$   $N=123$   $r_{tabel} = 0,0176$ . Artinya  $r_{hitung}$  (0,418) >  $r_{tabel}$  (0,176), bahwa hubungan antara variabel X dan Y memiliki hubungan dengan taraf sedang.

#### DAFTAR PUTAKA

- Hadijaya, Yusuf . (2012). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Perdana Publishing.
- Herlambang, Susatyo. (2010). *Public Relations And Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ismail, Rumra Suryanti. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa AlWathan Ambon*. Jurnal (Online), Vol. IV no. 2.
- Jaya, Indra. (2010). *Statistik Penelitian Untuk Pendidikan*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Ratnawati. (2017). *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene (Penelitian Skripsi)*. Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Rifa'i, Muhammad. (2018), *Manajemen Peserta Didik: Pengelolaan Peserta Didik Untuk Efektivitas Pembelajaran*, Medan: CV. Widya Puspita
- Sianturi, Ester dan Arfianti Novita Anwar, (2015), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Beerseba Pekanbaru)*, Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Vol 3, No. 1
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor: Graha Indonesia.
- Sudarto. (1997). *Metodologi Penelitian Filsafat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2006). *Pelayanan Prima. Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III, Edisi Revisi III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suyety dan Gita Kurniawan, (2005), *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk Tingkat 1 SMK*, Indonesia: Ghalia Indonesia Printing.
- Zakhiroh, Rufqotuz. (2013), *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, Jurnal Didaktika, Vol. 17 No. 2 Februari.