

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 2  
TANJUNG MORAWA KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ANNISARAMADANI NST  
NPM. 208520038**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/10/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 2  
TANJUNG MORAWA KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area



**Oleh:**

**ANNISA RAMADANI NST  
208520038**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/10/24


1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**LEMBAR PENGESAHAN**

**NAMA** : ANNISA RAMADANI NST  
**NPM** : 208520038  
**JUDUL** : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 2  
TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG**

Disetujui oleh

Pembimbing

  
Marlina Deliana, S.AB, M.AB

Mengetahui

Dekan

Ka. Prodi

  
Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

  
Dr. Drs. Indra Muda, M.AP

Tanggal Lulus : 01 Juli 2024

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 01 Juli 2024

Annisa Ramadani Nst  
Npm. 208520038

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI /TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

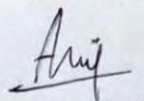
Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Ramadani Nst  
NPM : 208520038  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

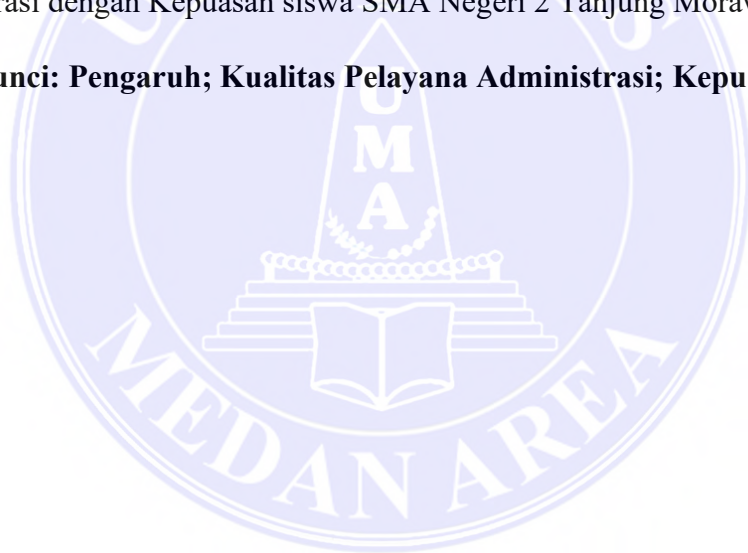
Medan, 01 Juli 2024

  
Annisa Ramadani Nst  
Npm. 208520038

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan pendekatan dari kuantitatif di mana mempunyai variabel X dan Y, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 88 siswa di SMANegeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Mempunyai indikator dari kualitas pelayanan yaitu: Profesionalitas, Sikap dan Prilaku, Keandalan, Kepercayaan, Pemulihan layanan. Terdapat indikator dari Kepuasan Siswa yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati. Teknik analisis menggunakan analisis regresi sederhana, uji kualitas data, uji hipotesis. Hasil penelitian dan analisis data regresi linear sederhana pada tabel Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa ditemukan pengaruh antara variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan siswa SMA Negeri 2 Tanjung Morawa sebesar 59,3%. Meneliti lebih lanjut jika dilihat dari t hitung dalam hasil uji yang dilakukan peneliti berada pada angka 6.838 lebih besar ( $>$ ) dari tabel 1.662. Maka di tarik kesimpulan Hipotesis Alternative ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan siswa SMA Negeri 2 Tanjung Morawa.

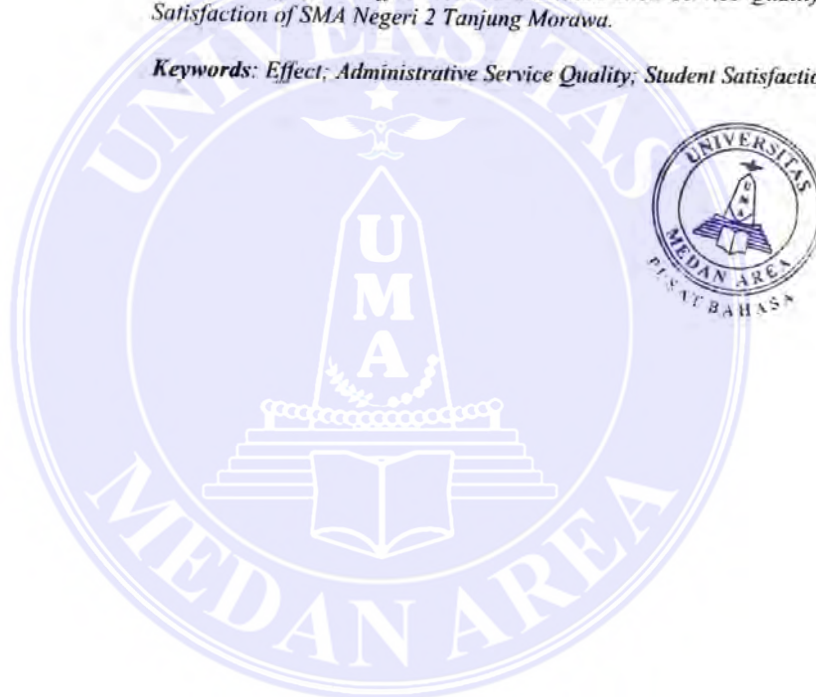
**Kata Kunci: Pengaruh; Kualitas Pelayanan Administrasi; Kepuasan Siswa**



### ABSTRACT

*The purpose of this study was to test and determine how much effect the quality of administrative services had on student satisfaction at SMA Negeri 2 Tanjung Morawa, Deli Serdang Regency. This study used a quantitative approach where it had X and Y variables, the data collection method used a questionnaire with a sample of 88 students at SMA Negeri 2 Tanjung Morawa, Deli Serdang Regency. It has indicators of service quality, namely: Professionalism, Attitude and Behavior, Reliability, Trust, Service recovery. There are indicators of student satisfaction, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Certainty, Empathy. The analysis technique used simple regression analysis, data quality test, hypothesis testing. The results of research and analysis of simple linear regression data in the Coefficient of Determination ( $R^2$ ) table showed that there was an effect between the variables of the Effect of Administration Service Quality on Student Satisfaction of SMA Negeri 2 Tanjung Morawa by 59.3%. Researching further when viewed from the t count in the test results conducted by researchers was at 6.838 greater ( $>$ ) than the t table 1.662. So the Alternative Hypothesis ( $H_a$ ) was accepted and the null hypothesis ( $H_0$ ) was rejected, which means that there is a significant effect between Administration Service Quality and Student Satisfaction of SMA Negeri 2 Tanjung Morawa.*

**Keywords:** *Effect; Administrative Service Quality; Student Satisfaction*

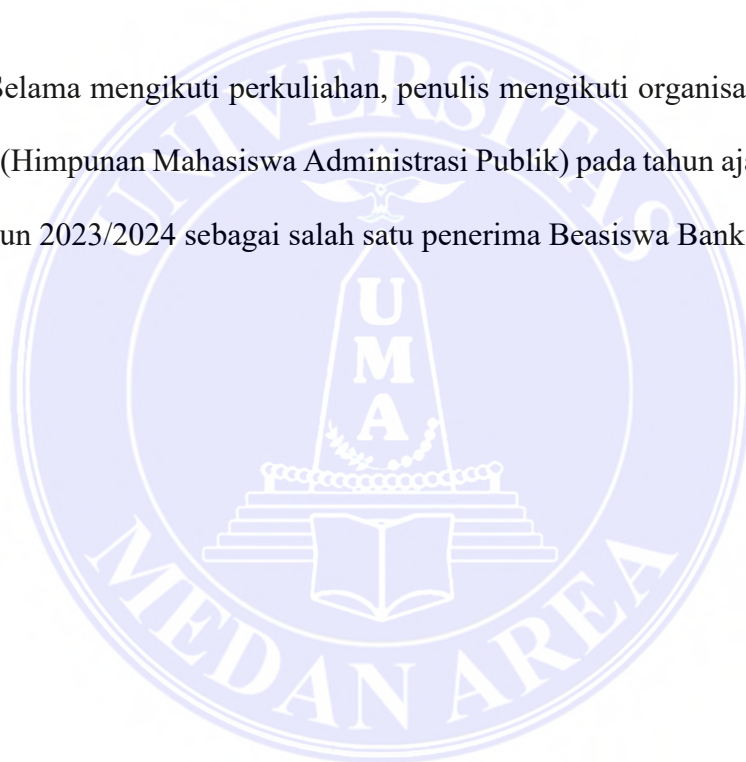


## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanjung Morawa pada tanggal 03 Desember 2001 dari ayah Muslim Nasution dan Ibu Panci lestari. Penulis merupakan putri pertama dari empat bersaudara.

Tahun 2020 Penulis lulus dari SMA Negeri 1 Lubuk Pakam dan pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis mengikuti organisasi kampus yaitu HIMAP (Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik) pada tahun ajaran 2021/2022. Pada tahun 2023/2024 sebagai salah satu penerima Beasiswa Bank Indonesia.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Kualitas pelayanan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”**.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini dan Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku sekretaris dalam penulisan skripsi ini. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Tanjung Morawa yaitu Ibu Supini, M.Pd dan Ibu Sri Rahayu, S.Pd selaku guru di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga dan teman-teman saya atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Annisa Ramadani Nasution

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat penelitian.....	5
1.5. Hipotesis Penelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	10
2.4 Pengertian Administrasi .....	13
2.5 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Administrasi .....	14
2.6 Pengertian Kepuasan.....	15
2.6.1 Tingkat Kepuasan Siswa .....	16

2.6.2 Hubungan pelayanan administrasi dengan kepuasan siswa .....	17
2.7 Penelitian Terdahulu .....	20
2.8 Kerangka Konsep .....	22
2.9 Hipotesis Penelitian.....	23
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Pendekatan dan Jenis penelitian .....	24
3.1.1 Pendekatan penelitian.....	24
3.1.2. Jenis penelitian .....	24
3.2. Waktu penelitian dan Lokasi Penelitian.....	25
3.2.1. Waktu penelitian .....	25
3.2.2. Lokasi penelitian .....	25
3.3. Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1. Populasi .....	26
3.3.2. Sampel .....	26
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel.....	27
3.4. Teknik pengumpulan data .....	28
3.4.1. Observasi .....	28
3.4.2. Kuesioner .....	29
3.4.3. Dokumentasi.....	29
3.5. Definisi operasional variable.....	30
3.6. Pengukuran instrument penelitian.....	33
3.7. Teknik analisis data.....	33
3.7.1. Analisis regresi sederhana .....	34
3.7.2. Uji kualitas data.....	36
3.8. Uji Hipotesis .....	37

<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1 Visi dan Misi SMA N 2 Tanjung Morawa .....	39
4.1.2 Struktur Organisasi.....	39
4.1.3 Sarana Dan Prasarana .....	40
4.2 Gambaran Umum Responden. ....	41
4.3 Analisis Indikator .....	42
4.4 Uji Validitas. ....	58
4.5 Uji Reliabilitas .....	61
4.6 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	62
4.7 Uji Hipotesis .....	65
4.8 Pembahasan.....	66
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	20
2. Waktu Penelitian. ....	25
3. Jumlah Siswa SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.....	28
4. Tabel Defenisi Operasional Variabel .....	30
5. Instrumen Skala Likert .....	33
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas.....	41
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia. ....	41
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Gender. ....	42
9. Deskripsi Jawaban Responden X1.1 .....	42
10. Deskripsi Jawaban Responden X1.2 .....	43
11. Deskripsi Jawaban Responden X2.1 .....	43
12. Deskripsi Jawaban Responden X2.2 .....	44
13. Deskripsi Jawaban Responden X2.3 .....	44
14. Deskripsi Jawaban Responden X2.4 .....	44
15. Deskripsi Jawaban Responden X3.1 .....	45
16. Deskripsi Jawaban Responden X3.2 .....	45
17. Deskripsi Jawaban Responden X3.3 .....	45
18. Deskripsi Jawaban Responden X3.4 .....	46
19. Deskripsi Jawaban Responden X3.5 .....	46
20. Deskripsi Jawaban Responden X3.6 .....	47
21. Deskripsi Jawaban Responden X4.1 .....	47
22. Deskripsi Jawaban Responden X4.2 .....	48
23. Deskripsi Jawaban Responden X4.3 .....	48
24. Deskripsi Jawaban Responden X4.4 .....	48

25. Deskripsi Jawaban Responden X5.1 .....	49
26. Deskripsi Jawaban Responden X5.2 .....	49
27. Deskripsi Jawaban Responden X5.3 .....	50
28. Deskripsi Jawaban Responden Y1.1 .....	50
29. Deskripsi Jawaban Responden Y1.2 .....	50
30. Deskripsi Jawaban Responden Y1.3 .....	51
31. Deskripsi Jawaban Responden Y1.4 .....	51
32. Deskripsi Jawaban Responden Y2.1 .....	52
33. Deskripsi Jawaban Responden Y2.2 .....	52
34. Deskripsi Jawaban Responden Y2.3 .....	52
35. Deskripsi Jawaban Responden Y2.4 .....	53
36. Deskripsi Jawaban Responden Y2.5 .....	53
37. Deskripsi Jawaban Responden Y3.1 .....	53
38. Deskripsi Jawaban Responden Y3.2 .....	54
39. Deskripsi Jawaban Responden Y3.3 .....	54
40. Deskripsi Jawaban Responden Y4.1 .....	55
41. Deskripsi Jawaban Responden Y4.2 .....	55
42. Deskripsi Jawaban Responden Y4.3 .....	55
43. Deskripsi Jawaban Responden Y5.1 .....	56
44. Deskripsi Jawaban Responden Y5.2 .....	56
45. Deskripsi Jawaban Responden Y5.3 .....	57
46. Deskripsi Jawaban Responden Y5.4 .....	57
47. Hasil Uji Validitas Variabel X .....	58
48. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	59
49. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha Variabel X dan Variabel Y.....	61
UNIVERSITAS MEDAN AREA Koefisien Korelasi determinasi R2.....	62

51. Hasil Uji F.....	63
52. Hasil Uji T.....	63
53. Hasil Uji Korelasi.....	65
54. Tabel Interval Korelasi.....	66



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Konsep .....	22
2. Struktur Organisasi SMA N 2 Tanjung Morawa .....	40

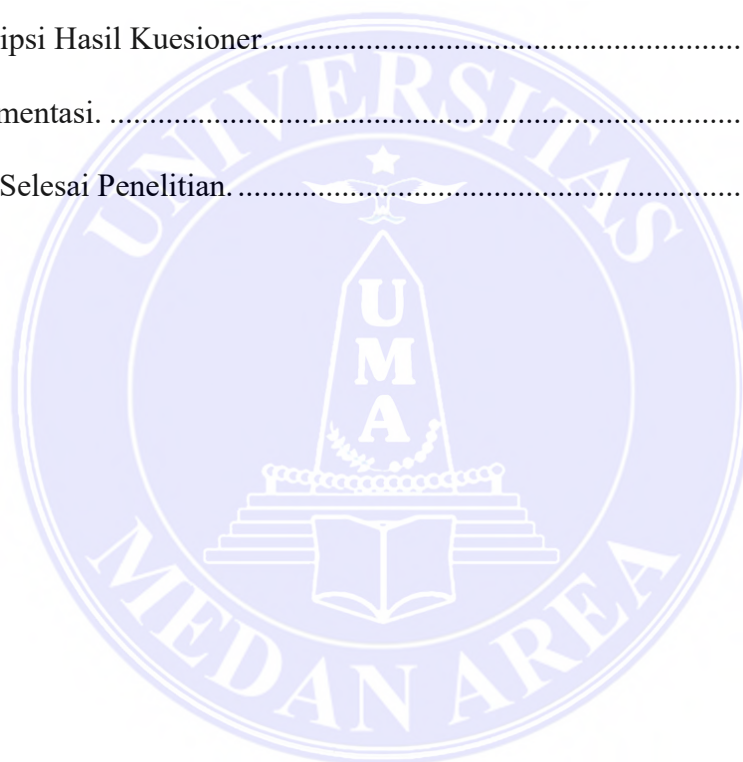




## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Hasil Uji Validitas Variabel X .....	72
2. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	75
3. Nilai R Tabel.....	81
4. Nilai T Tabel.....	83
5. Kuesioner .....	86
6. Surat Izin Penelitian.....	89
7. Deskripsi Hasil Kuesioner.....	90
8. Dokumentasi.....	94
9. Surat Selesai Penelitian.....	95



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan sebagai salah satu alat yang paling efektif dalam mengubah seseorang dalam menjalankan kelangsungan hidup untuk masa depan. Proses pendidikan tidak akan terlepas dengan yang namanya belajar sebab tanpa belajar manusia tidak dapat mengembangkan minat, bakat dan cita-cita yang diinginkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Perkembangan dunia pendidikan saat ini tergolong sangat maju dimana tidak hanya dilihat dari sisi pengajar memberikan pengetahuan yang dimiliki namun dilihat juga dari sisipeserta didik yang menerima pengetahuan yang diberikan. Kualitas pelayanan dalam pendidikan tidak hanya dilihat dari fasilitas yang diberikan tetapi dapat dilihat dari bagaimana layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

Pada era saat ini teknologi dan informasi yang modern, sebagai kebutuhan masyarakat dalam informasi dan media edukasi yang merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan oleh lembaga pendidikan. Sekolah sebagai lembaga pendidikan yang tidak luput dari perkembangan teknologi informasi serta tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan. Hal tersebut dapat menjadikan kinerja yang cepat dalam hal pelayanan dan informasi yang dibutuhkan oleh Peserta didik. Menurut Bowen & Booms (Tjiptono dan Chandra, 2005:121), kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Namun, jika lembaga pendidikan tidak mampu meningkatkan kualitas

layanan, dalam hal ini jasa pendidikan di sebabkan karena mutu yang kurang memuaskan untuk peserta didik, dan tidak memberikan layanan yang kurang baik maka akan berdampak kurang baik bagi lembaga pendidikan tersebut. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penentu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian, bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Pada Era saat ini pelayanan administrasi sangat dibutuhkan oleh lembaga pendidikan untuk sebagai kelengkapan informasi dalam pengambilan keputusan. Kegiatan pelayanan administrasi pada sekolah yang diberikan kepada peserta didik sangat berkaitan untuk akreditasi atau mutu pelayanan sekolah yang nantinya akan berdampak pada lulusan sekolah tersebut. Permendiknas No. 24 Tahun 2008 “Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah”. Administrasi mengatur seluruh jalannya lembaga, diantaranya pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, pelayanan penelitian, pelayanan informasi pendidikan, kesiswaan, sarana prasarana, dan masih banyak lagi. Administrasi sebagai suatu

seni atau administrasi dalam praktik timbul bersamaan dengan peradaban manusia.

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan, administrasi termasuk kepada cabang ilmusosial.

Pelayanan administrasi sebagai penghubung antara peserta didik dengan pihak sekolah beserta jajarannya. Selain itu dapat mempermudah siswa dalam kegiatan belajar mengajar untuk meraih prestasi dan cita-citanya. Tujuan pelayanan administrasi adalah tercapainya kepuasan peserta didik sehingga meningkatkan kualitas sekolah dan tercapainya nilai tambah bagi siswa sesuai dengan harapannya. Layanan dapat diartikan pemberian usaha yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan bentuk dari hasil pemberian pelayanan dengan tingkat pemenuhan kepuasan bisa lebih atau kurang dari konsumen. Bukti prestasi, sertifikasi kualitas, penilaian, keberhasilan siswa yang telah lulus dalam mendapatkan jenjang pendidikan lebih tinggi atau dalam persaingan. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan lembaga yang bersangkutan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan utama sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diinginkan oleh peserta didik sebagai konsumen, oleh karena itu sekolah dalam hal ini adalah sebagai penyedia layanan pendidikan harus menekankan memberikan layanan yang berkualitas untuk mendapatkan kepercayaan peserta didik dan masyarakat luas. Dari beberapa pandangan dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan administrasi serta kepuasan siswa, maka berdasarkan hasil pra observasi peneliti dengan siswa SMA Negeri 2 Tanjung

Morawa Kabupaten Deli Serdang ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan masih terjadi kekeliruan, misalnya pemberian pelayanan yang cukup lama, kurangnya respon pegawai terhadap siswa, tidak tersedia fasilitas-fasilitas yang memadai seperti masih kurangnya ruang kelas untuk para siswa belajar, kemudian kurangnya jumlah ketersediaan komputer dalam ruangan pemberian pelayanan administrasi. Hal tersebut terjadi dikarenakan kondisi jumlah sarana dan prasarana dan jumlah siswa pada SMA Negeri 2 Tanjung Morawa sangat mengalami ketimpangan. Seperti penelitian terdahulu di MTS Negeri 1 Model Palembang, dimana dalam pemberian pelayanan masih terdapat kekeliruan misalnya keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa, keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan siswa, sistem administrasi yang berbelit-belit, kemudian memberikan pelayanan hanya karena tuntutan tugas, serta waktu pelaksanaan pelayanan yang cukup lama (M.Hasbi, 2018).

Setelah peneliti mengamati dan merasakan bahwa realitas yang ada betapa sangat pentingnya kualitas pelayanan administrasi, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya. Sehingga mengacu pada permasalahan yang sudah dijelaskan mendorong peneliti untuk menetapkan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk menguji dan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

## 1.4. Manfaat penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini yaitu :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai suatu karya ilmiah yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, serta dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi publik, yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Kemudian memberitahukan kualitas pelayanan kepada peserta didik dan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Serta dapat

menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 1.5. Hipotesis Penelitian

Ho : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa.

Ha : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020) mengemukakan bahwa “Pelayanan publik merupakan keadaan yang memudahkan masyarakat yang berkaitan dengan barang dan jasa”. Secara langsung di pemerintahan, negara berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk agar memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga arti, (1) prihal atau cara melayani; (2) usaha memberikan layanan yang dibutuhkan orang lain dengan mengharapkan imbalan; (3) kemudahan yang diberikan berupa pelayanan barang atau jasa. Pelayanan dalam arti sempit yaitu cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan berdasarkan kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah diterapkan. Menurut Sinambela (2016) mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan di dalam unit yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berbentuk secara fisik.

#### **2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu modal utama perusahaan dalam memasarkan produknya kepada publik. Kualitas yang baik akan memberikan kesan yang baik,



sehingga kepuasan akan diterima oleh pelanggan. Kualitas juga dapat dikatakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan sebagai penyedia layanan, semakin kompetitif pelayanan jasa atau barang maka penyedia layanan akan bertahan dalam dunia persaingan. Tjiptono (2004) mengemukakan bahwa kata “Kualitas” memiliki definisi dan makna yang banyak sehingga orang yang berbeda akan memahaminya secara berbeda, seperti kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan tujuan, perbaikan terus-menerus, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan sesuatu hal yang membahagiakan.

Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan harus diperhatikan mutu atau kualitas yang diberikan kepada pelanggan, seperti yang dikemukakan oleh Feigenbaum (Nasution, 2004) mengemukakan bahwa Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atas suatu produk/jasa. Menurut Tjiptono dalam (Atmaja, 2018) “Kualitas merupakan situasi yang berpengaruh atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan”. Riyanto (2018) “kualitas dimaknai sebagai pengukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan”.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki banyak arti yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan menuai imbalan, memudahkan proses jual beli barang atau jasa. Menurut Kasmir dalam (Rahman, 2017) mengatakan bahwa “Pelayanan merupakan aksi atau perilaku

seseorang atau organisasi untuk memenuhi kepuasan kepada pelanggan”. Gronroos (Jasfar, 2005) jasa adalah suatu hal yang rumit. Kata jasa memiliki banyak makna dan ruang lingkup, dari definisi yang sangat sederhana, yaitu pelayanan yang diberikan dari seseorang kepada orang lain, dapat juga diartikan pelayanan yang diberikan kepada manusia, baik yang dapat dilihat (*eksplisit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya dapat dirasakan (*implisit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan barang lainnya.

Jasfar (2005), menyatakan bahwa pelayanan diartikan sebagai jasa. Kualitas jasa merupakan kajian yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifat yang tidak nyata (*intangiable*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan merupakan bagaimana respon pelanggan terhadap jasa yang diberikan atau dirasakannya. Menurut Wyckof (Arief, 2007), mengatakan bahwa pengertian kualitas pelayanan menjadi tingkat kesempurnaan yang diharapkan dandiandalkan akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Zeithamal dan Bitner (Arief, 2007), mengemukakan definisi kualitas pelayanan atau jasa merupakan pemberian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibandingkan dengan realita pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (Arief, 2007), Kualitas pelayanan adalah kesetaraan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diinginkan, dengan begitu layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Definisi diatas dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan adalah seluruh bentuk pelayanan yang dilakukan seseorang atau penyedia layanan jasa secara

maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka meningkatkan serta memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Suatu organisasi dapat menaikkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan cara selalu fokus kepada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan prinsip menyediakan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu diterapkan kinerja secara optimal yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan diterapkannya prinsip serta fokus terhadap pelayanan, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sesuai dengan realita kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan.

### **2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semuda yang kita pikirkan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Menurut Tjiptono (2004), terdapat beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap penyedia pelayanan jasa yang berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting bagi pasar dan kemudian memperkirakan penilaian yang diberikan pasar terhadap penyedia pelayanan serta pesaing berdasarkan determinan tersebut. Sehingga penyedia pelayanan mengetahui posisi tanggap dimata pelanggan dibandingkan dengan pesaing agar lebih fokus untuk meningkatkan kualitas pada aspek dominan.

2. Mengelola harapan pelanggan

jarang suatu perusahaan melebih-lebihkan dalam komunikasinya untuk menarik pelanggan. Hal ini seperti dapat menjadi boomerang, karena semakin banyak yang kita janjikan kepada pelanggan maka semakin besar pula harapan pelanggan, makadengan begitu semakin besarharapan pelanggan yang tidak terpenuhi.

3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa

Mengelola bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu, jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, maka pelanggan lebih memperhatikan fakta-fakta *tangible* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari segi cara pandangan pelanggan bukti kualitas dari sesuatu yang diberikan dan seperti apa jasa yang telah diterima.

4. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu dan mengajarkan pelanggan dalam memahami merupakan hal positif yang menjadikan sebagai penyampaian kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan lebih baik dalam mengambil keputusan sehingga dapat menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat berupa melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

5. Mengembangkan budaya kualitas jasa

Budaya kualitas jasa merupakan sistem nilai penyedia jasa yang

menghasilkan lingkungan yang lebih baik bagi pembentuk dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas berupa filosofi, keyakinan, sikap, norma, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Untuk mendapatkan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh kepada anggota penyedia jasa.

6. Menciptakan *automathing quality*

Terdapat yang namanya otomatisasi yang mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki. Sebelum memutuskan otomatisasi, penyedia jasa wajib melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan memerlukan otomatisasi.

7. Menindak lanjuti jasa

Perusahaan wajib mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat mempermudah masyarakat untuk berkomunikasi baik berkaitan dengan kebutuhan maupun keluhan mereka.

8. Pengembangan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa suatu sistem yang digunakan sebagai pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menyebarkan informasi kualitas jasa untuk pengambilan keputusan. Informasi dapat berupa data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal serta informasi mengenai perusahaan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Dengan begitu dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya yang perlu diadakannya penelitian dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik, menampung serta menimbang harapan pelanggan dengan baik dengan cara memberikan janji yang sesuai dengan kemampuan perusahaan, memiliki sumber daya yang baik, terdapat layanan konsumen agar konsumen dengan mudah memberikan kritik dan saran menjadi salah satu pengembangan dari perusahaan dan pengevaluasian dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2.4 Pengertian Administrasi**

Administrasi umumnya dianggap sebagai elemen yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi dan manajemen. Jika salah satu dari item ini hilang, sistem tidak akan berfungsi. Oleh karena itu, peran manajemen adalah mendukung kerja organisasi dalam berbagai aspek untuk mendukung tujuan organisasi serta dalam perencanaan organisasi. Menurut Silalahi dalam (Hamali, 2019) berpendapat bahwa “Administrasi adalah penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan dalam memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain”.

Administrasi merupakan seluruh proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya (Herliana dan Asti, 2014). Ordway Tead dalam (Hamali, 2019) mengungkapkan bahwa “Administrasi merupakan kegiatan

individu (*eksekutif*) dalam suatu organisasi yang bertugas mengarahkan, memajukan, dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan”. Dari sudut pandang ini, administrasi dapat diartikan sebagai proses pelaksanaan kegiatan dalam suatu organisasi untuk mempertahankan kegiatan organisasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jelas bahwa keterlibatan administratif dapat menjadi kendaraan tersendiri dalam organisasi. Serta merupakan salah satu bagian penting dalam pengelolaan suatu kegiatan untuk melakukan peningkatan kualitas pekerjaan.

## 2.5 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Administrasi

Gonroos (2007) mengatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas pelayanan meliputi :

1. Profesionalitas, menyadari bahwa penyedia layanan, pegawai serta lainnya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah siswa secara profesional. Sikap dan Prilaku, siswa merasa bahwa pegawai layanan adalah yang memberikan perhatian kepada siswa dan dapat memecahkan masalah siswa dengan cara yang ramah dan spontan.
2. Sikap dan Prilaku adalah memberikan suatu perhatian kepada siswa.
3. Keandalan, Siswa mengetahui apapun yang terjadi atau yang telah disepakati bahwa pegawai sekolah dapat bertanggung jawab serta menepati janji dan melakukan penyelesaian masalah dengan baik untuk siswa.
4. Kepercayaan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya .

5. Pemulihan layanan, bahwasanya setiap kali sesuatu yang salah atau sesuatu yang tidak terduga maka pegawai sekolah dengan segera secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga serta mengendalikan situasi dan mencari solusi baru yang diterima.

## 2.6 Pengertian Kepuasan

Kepuasan siswa merupakan perbandingan antara persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka sebelum menggunakan layanan tersebut (Jafar, 2005). Windasuri (2017) “Kepuasan siswa merupakan suatu respons emosional untuk evaluasi terhadap penggunaan atas suatu produk atau jasa”. Kepuasan merupakan tindakan positif masyarakat yang diungkapkan melalui prestasi dan pelayanan tertentu. Kotler (2005), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan citranya terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapannya.

Kepuasan siswa juga merupakan sebagai alat ukur sejauh mana siswa menggunakan jasa dalam perasaan senang dengan jasa yang diterima (Fatihudin dan Firmansyah, 2019). Kepuasan adalah apresiasi yang dirasakan seseorang mengenai suatu objek atau kegiatan. Kepuasan siswa yakni suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterimanya. Kepuasan siswa merupakan variabel Y atau variabel terpengaruh pada penelitian ini. Kepuasan atau ketidaksesuaian yang dialami antara harapan sebelumnya dan kinerja sebenarnya pada jasa layanan (Suryanto, 2020). Pada penjelasan di atas menunjukkan bahwa



kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja kurang dari harapan, siswa akan kurang puas. Namun, jika kinerja memenuhi harapan, siswa akan puas.

Adapun faktor-faktor kepuasan siswa menurut Philip Kotler yaitu:

- a. Bukti Fisik, yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. Kehandalan, yaitu kemampuan yang diberikan tenaga administrasi sekolah untuk menjanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan serta kinerja harus sesuai dengan harapan siswa seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua siswa tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. Kepastian, yaitu keadaan yang pasti. Tenaga administrasi sekolah yang memenuhi kebutuhan siswa, sehingga kepastian akan menjadi promosi yang baik untuk citra sekolah dilingkungan masyarakat.
- d. Daya tanggap, yaitu kesediaan tenaga administrasi sekolah dalam mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah siswa serta memberikan solusi yang terbaik kepada siswa.
- e. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para siswa dengan berupaya memahami keinginan siswa

### **2.6.1 Tingkat Kepuasan Siswa**

Menurut Sopiadin (2010) mengatakan kepuasan siswa merupakan suayu sikap positif siswa terhadap proses pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pegawai karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika proses pelayanan administrasi yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, makasiswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas. Maka dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, akan mengetahui apakah proses pelayanan administrasi selama ini sudah sesuai dengan harapan siswa atau 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.

Definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan siswa adalah sikap siswa atas terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap sekolah.

### **2.6.2 Hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan siswa**

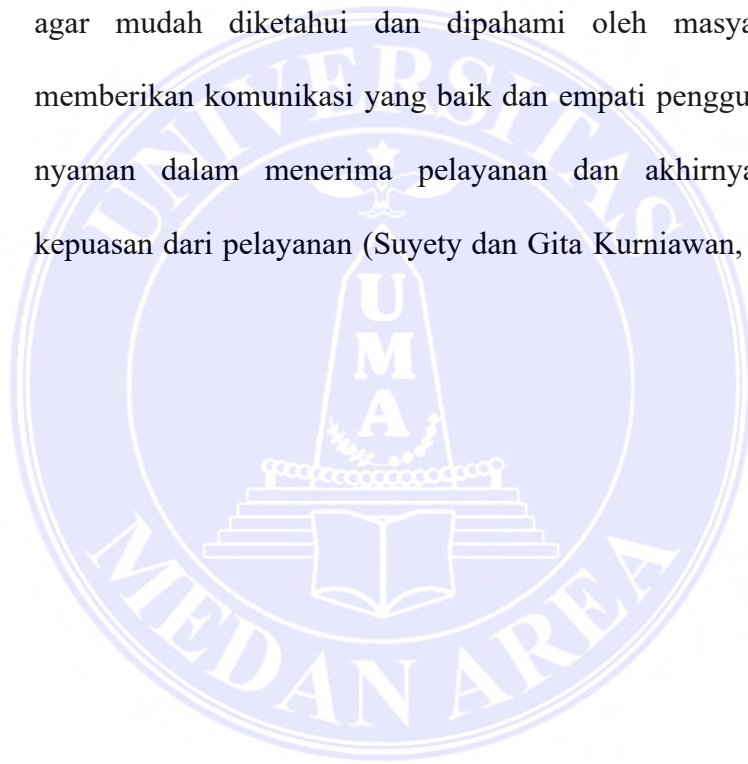
Hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan siswa sangat erat. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi kepada siswa maka kepuasan yang dirasakan siswa juga tinggi. Namun jika kualitas pelayanan rendah maka kepuasan siswa juga akan rendah. Dengan begitu untuk mempermudah pemahaman mengenai hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa, dalam hal ini peneliti akan membagi unsur-unsur pokok pelayan

yang berhubungan dengan kepuasan siswa sebagai berikut:

1. Hubungan kesederhanaan dengan kepuasan siswa, Kesederhanaan merupakan bagaimana pelayanan tersebut diselenggarakan secara mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tanggap dalam memberikan setiap pelayanan (Suyety dan Gita Kurniawan, 2010). Dengan memberikan jasa secara tanggap pengguna akan merasa senang karena waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan tidak terlalu panjang, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari pelayanan itu. Kenyataannya penelitian yang dilakukan (Renata Arimawati, 2007) “menemukan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa”.
2. Hubungan kejelasan dan kepastian dengan kepuasan siswa, Kejelasan dan kepastian merupakan memberikan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan secara jelas dan pasti atau secara handal (Suyety dan Gita Kurniawan, 2010). Dengan memberikan jasa secara handal pengguna akan merasa senang karena syarat pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan sudah jelas dan pasti, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan dari pelayanan itu.
3. Hubungan keamanan dengan kepuasan siswa, Keamanan merupakan proses dan hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum pada masyarakat (Suyety dan Gita Kurniawan, 2010). Dengan memberikan jasa secara aman pengguna akan merasa nyaman karena kondisi pelayanan tersebut aman baik secara hukum

maupun proses saat memberikan pelayanan, dan akhirnya pengguna mendapatkan kepuasan tersebut.

4. Hubungan keterbukaan dengan kepuasan peserta didik , Keterbukaan merupakan bagaimana pemberi pelayanan merasa empati dan memberikan bantuan kepada pengguna dengan cara komunikasi yang baik, misal waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Dengan memberikan komunikasi yang baik dan empati pengguna akan merasa nyaman dalam menerima pelayanan dan akhirnya mendapatkan kepuasan dari pelayanan (Suyety dan Gita Kurniawan, 2010)



## 2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perdebedaan
1.	M. Hasbi, Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang	kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang	Tempat dan kota penelitian berbeda dengan penelitian ini, sampel sebanyak 74 siswa sedangkan penelitian ini sebanyak 88 siswa
2.	Rahmat Yuliawan, Universitas Airlangga	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel kehandalan, responsive, keyakinan, empati, wujud, secara	Tempat dan kota penelitian berbeda dengan penelitian ini, sampel sebanyak 129 siswa
3.	Joko Mulyono, Nadirsah Hawari dan Citra	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan	Tempat dan kota penelitian berbeda dengan

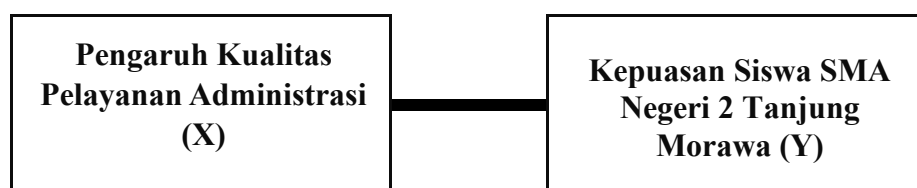
	<p>Wahyuni</p>	<p>TerhadapKepuasan Siswa Sma Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan12 Ipa Dan 12 Ips)</p>	<p>administrasi terhadap kepuasan siswa secara positif.Hal ini berarti kepuasan siswa mendapat pengaruh sebesar 62,3 % dari kualitas pelayanan administrasi sedangkan 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini.</p>	<p>penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 60 siswa sedangkan penelitian ini sampel sebanyak 88 siswa, teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple randomsampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i></p>
--	----------------	---	---	--

## 2.8 Kerangka Konsep

Untuk mengukur taraf kepuasan siswa, belum ada standar baku yang bisa dijadikan pedoman, selama itu sebab kepuasan itu sifatnya *relative* pula harapan serta interpretasi berbeda-beda pula. Tetapi secara pembuktian kepuasan pelanggan bisa dipahami dengan meneliti 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Gonroos (2007), yaitu: Profesionalitas, Sikap dan prilaku, Keandalan, Kepercayaan, Pemulihan layanan.. Jika SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang mampu memaparkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan menurut Philip Kotler yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati dari siswa akan mudah diwujudkan.

Lovelock dalam Laksana (2008) mengungkapkan bahwa Pelayanan jika dikatakan berkualitas apabila tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Siswa dari SMA Negeri 2 Tanjung Morawa dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang sudah diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dari keinginan pelanggan tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima. Kerangka berfikir dalam penulisan ini dapat digambarkan yaitu:

Gambar 1. Kerangka Konsep



## 2.9 Hipotesis Penelitian

Melihat kerangka berpikir di atas, untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sesuai dengan kerangka berpikir sebagai berikut:

1.  $H_a$  : “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”.
2.  $H_0$  : “Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka peneliti membuat dugaan sementara bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa. Dengan demikian, peneliti menyetujui pernyataan  $H_a$  yang telah diajukan dan dipaparkan di atas.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan dan Jenis penelitian

##### 3.1.1 Pendekatan penelitian

Untuk menghasilkan kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif mengandung makna yaitu penelitian yang bermula dari suatu teori menuju bentuk perolehan data numeric di lapangan. Menurut Sugiyono (2019) mengatakan “Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dipergunakan untuk meneliti dalam populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya diperoleh secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data juga bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Berdasarkan dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, dengan pendekatan kuantitatif penelitian ini berfokus untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

##### 3.1.2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran jelas mengenai permasalahan yang diteliti, menjelaskan dan menafsirkan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survei, khususnya penyebaran kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian.

### 3.2. Waktu penelitian dan Lokasi Penelitian

#### 3.2.1. Waktu penelitian

Tabel 2. Waktu penelitian

No	Uraian Kegiatan	Sept 2023	Okt 2023	Des 2023	Des 2023	Apr 2024	Mei 2024	Juli 2024
1	Penyusunan Proposal							
2	Seminar Proposal							
3	Perbaikan Proposal							
4	Pelaksanaan Penelitian							
5	Seminar Hasil							
6	Revisi skripsi							
7	Sidang Meja Hijau							

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

#### 3.2.2. Lokasi penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada Sekolah SMA Negeri 2 Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang yang beralamat Jl. Pendidikan, Limau Manis. Alasan dari penulis memilih obyek tersebut yaitu karena ingin mengetahui keberhasilan dari pelayanan administrasi yang sudah diberikan oleh sekolah tersebut kepada siswa dan menjadi pertimbangan bahwa penulis berdomisili di tempat yang sama sehingga memudahkan dalam memperoleh data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah umum yang meliputi, objek dan subjek serta memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah siswa yang bersekolah di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang yang semua siswa kelas XII, XI, X yang berjumlah 732 orang siswa.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sekumpulan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Random Sampling, oleh karena itu sampel diambil secara acak sesuai dengan jumlah populasinya. Untuk memperoleh sampel yang *representasi* dan mewakili populasi, pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (2017) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

yang dicari N =

jumlah populasi

E = tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

Dalam penelitian ini digunakan nilai  $e = 10\%$ , artinya tingkat ketidaktelitian sebesar 10%. Dengan menerapkan rumus slovin maka

diperoleh sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{732}{1 + 732(0,1)^2}$$

$$n = \frac{732}{1 + 7,32}$$

$$n = \frac{732}{8,32}$$

$$n = 88$$

Jadi ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 88 responden.

### 3.3.3. Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sekaran (2006) mengatakan bahwa teknik pengambilan sampel adalah proses pemilihan sejumlah unit dari populasi yang akan dijadikan sebagai sampel. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sekaran (2006) *Proportionate Stratified Random Sampling* dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sub populasi atau strata secara proporsional dan dilakukan secara acak. Teknik pengambilan sampel dengan *Proportionate Stratified Random Sampling* dilakukan dengan mengumpulkan data jumlah siswa dari masing-masing bagian yang kemudian ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan untuk masing-masing bagian.

Menurut Natsir (2004) rumusan untuk jumlah sampel masing-masing bagian dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* adalah

sebagai berikut :

$$\text{Jumlah Sampel} = \frac{\text{Jumlah Sub Populasi}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{Jumlah sampel yang diperlukan}$$

Tabel 3. Jumlah Siswa SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang

No	Kelas	Jumlah
1.	XII	233
2.	XI	248
3.	X	251
<b>Jumlah</b>		<b>732 orang</b>

Sumber: Data Sekolah SMA Negeri 2 Tanjung Morawa

Sehingga jumlah sampel pada setiap kelas adalah sebagai berikut:

$$\text{Kelas XII:} = \frac{233}{732} \times 88 = 28$$

$$\text{Kelas XI:} = \frac{248}{732} \times 88 = 30$$

$$\text{Kelas X:} = \frac{251}{732} \times 88 = 30$$

$$\text{Jumlah keseluruhan} = 88 \text{ siswa}$$

### 3.4. Teknik pengumpulan data

#### 3.4.1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan langsung di tempat. Teknik ini digunakan untuk memantau pelaksanaan pelayanan administrasi antara pegawai dan siswa sebagai pengguna layanan di SMANegeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan terkait 5 dimensi pelayanan administrasi yang mempunyai bebrapa indikator yaitu tenaga administrasi sekolah memiliki pengetahuan terhadap pekerjaannya

atau tidak, tenaga administrasi sekolah melayani dengan sikap ramah atau tidak, tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan tepat pada waktunya atau tidak, tenaga administrasi memberikan solusi atau tidak terhadap masalah yang dihadapi siswa.

### 3.4.2. Kuesioner

Teknik survei kuesioner ini merupakan jenis pengumpulan data yang dirancang untuk menganalisis dan mempelajari perilaku dalam organisasi yang mungkin terpengaruh oleh sistem yang diusulkan oleh peneliti. Daftar periksa dalam bentuk kuesioner berfungsi sebagai bantuan. Menurut Siregar (2013) kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sudah dalam bentuk pilihan. Jadi kuesioner jenis ini responden tidak memberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.

### 3.4.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah untuk menjelaskan apa yang melalui sumber dokumen penggunaan dengan metode ini digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun serta menganalisis dokumen yang mendukung penelitian contohnya seperti foto bagaimana kondisi ruang pelayanan administrasi, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil dari SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serrdang. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.5. Definisi operasional variable

Judul ini adalah “Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadapkepuasan siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”. Pada judul tersebut Kualitas pelayanan merupakan variabel (X), dan Kepuasan merupakan variabel (Y). Serta terdapat 5 indikator dari kualitas pelayanan menurut Gonroos (2007) yaitu: Profesionalitas, Sikap dan Prilaku, Keandalan, Kepercayaan, Pemulihan layanan. Kepuasan Siswa terdapat 5 indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati. Untuk menghindari kesalahan pembaca dalam memahami pembahasan ini, maka dibuat defenisi operasional sebagai berikut.

Tabel 4. Tabel Defenisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X)	a. Profesionalitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pengetahuan pegawai administrasi sekolah kepada siswa</li> <li>2. Pegawai administrasi sekolah memiliki kualitas sesuai pekerjaan</li> </ol>
	b. Sikap dan Prilaku	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pelayanan administrasi yang ramah</li> <li>2. Adanya perhatian yang serius kepada siswa dalam layanan yang diberikan</li> <li>3. Penampilan pegawai administrasi sekolah rapi</li> </ol>
	c. Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pelayanan yang tepat yang diberikan pegawai administrasi sekolah kepada siswa</li> <li>2. Adanya kecepatan dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Prosedur pelayanan mudah yang diberikan oleh pegawai administrasi sekolah</li> <li>4. Adanya kebenaran informasi</li> </ol>

		yang diberikan
	d. Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai administrasi sekolah menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan kepada siswa</li> <li>2. Pelayanan yang dapat dipercaya oleh yang dilayani</li> <li>3. Adanya pelayanan tepat waktu oleh pegawai administrasi sekolah</li> </ol>
	e. Pemulihan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya solusi terhadap kendala yang dihadapi siswa</li> <li>2. Pegawai administrasi sekolah memberikan informasi jika ada perubahan</li> <li>3. Pegawai administrasi sekolah memberikan layanan ulang jika terjadi kesalahan</li> </ol>
<b>Kepuasan Siswa (Y)</b>	a. Bukti Fisik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siswa merasa puas dengan fasilitas pelayanan tersedia lengkap</li> <li>2. Siswa merasa puas dengan tata ruangan administrasi sekolah yang nyaman</li> <li>3. Penampilan pegawai administrasi sekolah rapi</li> </ol>
	b. Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siswa merasa puas dengan pelayanan yang cepat oleh pegawai administrasi sekolah</li> <li>2. Siswa puas dengan pelayanan akurat oleh pegawai administrasi sekolah</li> <li>3. Ketelitian dalam memberikan layanan</li> <li>4. Prosedur pelayanan yang mudah</li> </ol>
	c. Kepastian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siswa merasa puas dengan pelayanan ulang yang diberikan pegawai administrasi sekolah jika belum sesuai</li> <li>2. Siswa puas dengan penjelasan yang diberikan pegawai administrasi sekolah dan setiap pelayanan yang diberikan</li> <li>3. Siswa merasa puas dengan kesediaan tenaga administrasi sekolah untuk memberikan pelayanan yang diminta</li> </ol>
	d. Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siswa merasa puas dengan pegawai administrasi sekolah yang selalu siap menyatakan kebutuhan siswa</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Siswa merasa puas dengan respon yang diberikan oleh pegawai administrasi sekolah</li> <li>3. Siswa merasa puas dengan kepedulian pegawai administrasi sekolah terhadap kepentingan siswanya</li> </ol>
	e. Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siswa puas terhadap kepehaman pegawai administrasi tentang kebutuhan siswa</li> <li>2. Siswa puas dengan keramahan yang diberikan oleh pegawai administrasi sekolah kepada siswa</li> <li>3. Siswa puas dengan perhatian pegawai administrasi dalam menangani kepentingan siswa</li> <li>4. Siswa puas dengan solusi yang diberikan oleh pegawai administrasi sekolah jika ada siswa yang complain</li> </ol>

### 3.6. Pengukuran instrument penelitian

Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan skala likert variabel penelitian dijabarkan menjadi indikator yang kemudian dijadikan sebagai acuan dalam menyusun instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

Tabel 5. Instrumen Skala Likert

Jawaban	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber Sugiyono, 2013

Skala likert kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih.

### **3.7. Teknik analisis data**

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, maka penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dan analisis statistik. Analisis data ini adalah analisis yang menggunakan data-data yang dinyatakan dalam bentuk angka dimana data tersebut adalah variabel yang dianggap berpengaruh terhadap perilaku siswa dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang dalam kategori-kategori yang pada akhirnya akan menjadi total skor dari pengisian kuesioner oleh responden. Proses analisis dimulai dengan memeriksa semua data yang diperoleh dari hasil survey dan data yang terkumpul harus diolah dan dianalisis. Pengolahan data melibatkan beberapa langkah, antara lain:

Pemrosesan ini berarti bahwa semua data yang dikumpulkan diperiksa untuk kelengkapan dan kejelasan jawaban atas pertanyaan. Langkah-langkah pengolahan yang dilakukan adalah:

- a. Kelengkapan pengisian seluruh pertanyaan angket
- b. Teks tertulis harus dapat dibaca
- c. Arti kalimat harus jelas agar tidak menimbulkan salah tafsir
- d. Apakah jawaban responden sangat logis dan apakah ada kesamaan antarjawaban
- e. Jawaban harus berhubungan dengan pertanyaan

#### **3.7.1. Analisis regresi sederhana**

Analisis Regresi Sederhana agar data yang dikumpulkan dapat

UNIVERSITAS MEDAN AREA dapat dianalisis, maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu

sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam perhitungan statistik ini penulis menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*) (Sugiyono (2013) ).

**a. Uji T**

Sujarweni (2015) “Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y)”. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai Thitung dan Ttabel pada taraf 5% atau 0,05. Adapun syarat-syarat dalam menunjukkan uji T adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $Thitung > T$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel.
- 2) Jika  $Thitung < T$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel.

**b. Koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabelpenduganya (Nawari, 2010). Koefisien determinasi disimbolkan dengan R square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

UNIVERSITAS MEDAN AREA Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan

rumus sebagai berikut:

$$Kd=r^2x100\%$$

Keterangan:

$Kd$ = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi

### 3.7.2. Uji Kualitas Data

Kuesioner survey dirancang untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa akurat kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### a. Uji Validitas

Validitas merupakan keadaan yang mendeskripsikan taraf instrument bersangkutan yang akan mengukur apa yang akan diukur dipenelitian, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017) bahwa valid berarti instrument tadi bisa dipakai buat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dipakai buat mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrument penelitian menjadi alat ukur dalam mendapatkan data yang sesuai dengan korelasi masing- masing pernyataan dengan skor total. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan uji validitas yaitu *Corrected- item-total-Correlation* dengan menggunakan SPSS. *Corrected- item-total-Correlation* digunakan untuk menguji apakah suatu item pertanyaan memiliki korelasi dengan skor total item dalam suatu variabel.

#### b. Uji Realibilitas

Ghozali dalam Sujarweni (2015), "Uji Reliabilitas dilakukan terhadap

item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk". Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach. Instrumen dapat dikatakan handal atau fleksibel bila memiliki koefisien realibilitas 0,60 atau lebih.

### 3.7.3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan jawaban sementara yang perlu di uji kebenarannya serta menjadi petunjuk bagi peneliti dalam memperoleh data yang diperlukan. Yang diuji dalam data statistik adalah apakah variabel X benar-benar mempengaruhi variabel Y atau tidak, dan apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima. Uji hipotesis penting dilakukan untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut. Dalam hal ini, uji hipotesis dilakukandengan tujuan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel. Hasil uji hipotesis dianggap sebagai jawaban sementara untuk rumusan masalah awal (Sugiyono, 2016).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dilapang bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh para guru ataupun pegawai tatausaha terhadap tingkat kepuasan seluruh siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yakni: Profesionalitas, Sikap dan Prilaku, Keandalan, Kepercayaan, dan Pemulihan layanan dan juga hasil pengujian data yang telah dilakukan oleh peneliti melalui analisis regresi linear sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian sebagai berikut Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasiterhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang sebesar 59.3%.

#### **5.1 Saran**

Peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat digunakan sebagai bahan literatur atau bahan referensi bagi pihak sekolah maupun penelitiselanjutnya:

1. Pelayanan administrasi merupakan suatu hal yang penting dalam sekolah.

Setiap siswa pasti tidak terlepas dari pelayanan admini.strasi. Siswa yang kurang pemahaman administrasi akan merasa kesulitan dalam memenuhi peraturan administrasi oleh sebab itu pelayanan administrasi harus dapat memberikan penjelasan yang baik dan mudah dipahami oleh siswa.

2. Jika dilihat dari kesimpulan kualitas pelayanan administrasi hanya memberikan pengaruh 59.3% terhadap kepuasan siswa. Oleh sebab itu peneliti merasa penting bagi sekolah atau pegawai tatausaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta; Penerbit Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, And Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Gronroos, Christian. 2007. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service*. Third Edition, John Wiley & Sons
- Hamali, Arief Yusuf. 2019. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen*. 1st Ed. Jakarta: Prenada Media Group.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor; Ghalia Indonesia
- Muhammad Fitri Rahmadana, Et Al. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nawari, (2010), *Analisis Regresi Dengan MS Excel 2007 Dan SPSS 17*, Penerbit PT Elex Media KomputindiJO, Jakarta.
- Philip Kotler (2005). *Managemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomii* 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Uma Sekaran, 2006. *Metode Penelitiaan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suyetty & Gita Kurniawan. 2005. *Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan (BSKP)*. Bogor: Gihalia Indonesia Printing.

Windasuri, H., Susanti, H., & Business Growth Team. (2017). *Excellent Service(1st Ed.; E. Sembodo, Ed.)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

## Jurnal

- Aan Rahman. 2017. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana. Cakrawala, Vol. XVII, No. 2,
- Amana, L. N., Suryanto, S., & Arifiana, I. Y. (2020). *Manajemen Kesetiaan Istri yang Menjalani Long Distance Marriage pada Istri Pelaut*. Psisula: Prosiding Berkala Psikologi. <https://doi.org/10.30659/psisula.v1i0.7697>
- Ashshidieqy, Hasbi. (2018). *Hubungan Kecerdasan Spiritual Terhadap Prestasi Belajar Siswa*. Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi. Vol. 7 No.2.
- Atmaja Jaka 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal Ecodomica Vol2, No. 1, April 2018.
- Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review, 11(3), 262-267.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Herliana, and Asti. 2014. *Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Data Pribadi Dan Nilai Mahasiswa Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Universitas Kebangsaan Bandung)* I Jurnal informatika <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/viewFile/41/19> (April 12, 2019).
- Natsir, Syahrir. 2004. Ringkasan Disertasi: *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan Perbankan di Sulawesi Tengah*. Disertasi, Universitas Airlangga Surabaya.
- Riyanto. (2018). *Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Mahasiswa FEBI IAIN Salatiga )*

## Undang-undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 “Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah



**Lampiran 1. Hasil Uji Validitas Variabel X**

**Correlations**

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X	
X1	Pearson Correlation	1	.408*	.025	.072	.238*	.238*	-.078	-.326*	.199	.000	.268	.247	.056	.207	.101	.016	.254	1.000	.063	.534*
	Sig. (2-tailed)		.000	.818	.504	.026	.026	.469	.002	.063	1.000	.012	.020	.607	.053	.348	.881	.017	.000	.558	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2	Pearson Correlation	.408**	1	-.116	.149	.232*	.232*	.117	.160	.072	-.011	.273*	.233	.043	.180	-.005	-.016	.307*	.408**	-.028	.422*
	Sig. (2-tailed)	.000		.280	.165	.029	.029	.279	.136	.503	.917	.010	.029	.693	.093	.966	.880	.004	.000	.794	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X3	Pearson Correlation	.025	-.116	1	.208	-.153	-.153	.408*	.140	.133	.253*	-.094	.011	.041	.024	-.095	-.078	.120	.025	.143	.348*
	Sig. (2-tailed)	.818	.280		.052	.156	.156	.000	.195	.218	.017	.386	.917	.706	.824	.378	.468	.267	.818	.184	.001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4	Pearson Correlation	.072	.149	.208	1	.299**	.299**	.340*	-.101	.314*	.182	.039	-.114	.114		.254	-.040	.127	.072	.179	.344*
	Sig. (2-tailed)	.504	.165	.052		.005	.005	.001	.348	.003	.090	.721	.292	.289	.009	.017	.713	.239	.504	.095	.001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X5	Pearson Correlation	.238*	.232*	-.153	.299*	1	1.000*	-.027	.166	.118	.188	.111	.080	.154	.036	.231	.219	.329*	.238	.178	.461*
	Sig. (2-tailed)	.026	.029	.156	.005		.000	.805	.121	.274	.079	.305	.459	.151	.736	.030	.040	.002	.026	.098	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

X6	Pearson Correlation	.238*	.232*	-.153	.299*	1.000*	1	-.027	.166	.118	.188	.111	.080	.154	.036	.231*	.219	.329*	.238	.178	.461*
	Sig. (2-tailed)	.026	.029	.156	.005	.000		.805	.121	.274	.079	.305	.459	.151	.736	.030	.040	.002	.026	.098	.000
X7	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson Correlation	-.078	.117	.408*	.340*	-.027	-.027	1	.153	.309*	.175	-.112	.054	.048	-.031	.121	-.015	.106	-.078	.070	.407*
X8	Sig. (2-tailed)	.469	.279	.000	.001	.805	.805		.156	.003	.103	.299	.616	.658	.771	.262	.889	.325	.469	.516	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X9	Pearson Correlation	.326**	.160	.140	-.101	.166	.166	.153	1	-.084	.190	.508*	.687*	.126	.633*	-.155	-.063	.129	.326**	-.055	.630*
	Sig. (2-tailed)	.002	.136	.195	.348	.121	.121	.156		.434	.077	.000	.000	.241	.000	.150	.559	.230	.002	.612	.000
X10	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson Correlation	.199	.072	.133	.314*	.118	.118	.309*	-.084	1	.401*	-.241*	-.100	.188	-.147	.379*	.166	.210*	.199	.410*	.414*
X11	Sig. (2-tailed)	.063	.503	.218	.003	.274	.274	.003	.434		.000	.024	.355	.080	.172	.000	.123	.049	.063	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X12	Pearson Correlation	.000	-.011	.253*	.182	.188	.188	.175	.190	.401*	1	-.162	-.167	.366*	-.080	.233*	.086	.117	.000	.211*	.378*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.917	.017	.090	.079	.079	.103	.077	.000		.130	.119	.000	.458	.029	.426	.277	1.000	.048	.000
X13	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson Correlation	.268*	.273*	-.094	.039	.111	.111	-.112	.508*	-.241*	-.162	1	.519*	-.105	.435*	-.102	-.086	.017	.268	-.024	.387*
X14	Sig. (2-tailed)	.012	.010	.386	.721	.305	.305	.299	.000	.024	.130		.000	.331	.000	.343	.423	.872	.012	.825	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X15	Pearson Correlation	.247*	.233*	.011	-.114	.080	.080	.054	.687*	-.100	-.167	.519*	1	-.033	.659*	-.069	-.015	.118	.247	-.168	.504*
	Sig. (2-tailed)	.020	.029	.917	.292	.459	.459	.616	.000	.355	.119	.000		.763	.000	.521	.887	.276	.020	.117	.000

	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson	.056	.043	.041	.114	.154	.154	.048	.126	.188	.366*	-.105	-.033	1	-.177	.015	.231	.069	.056	.063	.256
X1	n																				
3	Sig. (2-tailed)	.607	.693	.706	.289	.151	.151	.658	.241	.080	.000	.331	.763		.098	.887	.030	.524	.607	.562	.016
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson	.207	.180	.024	-.275*	.036	.036	-.031	.633*	-.147	-.080	.435*	.659*	-.177	1	-.039	-.021	.116	.207	-.075	.425*
X1	n																				
4	Sig. (2-tailed)	.053	.093	.824	.009	.736	.736	.771	.000	.172	.458	.000	.000	.098		.717	.848	.283	.053	.487	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson	.101	-.005	-.095	.254*	.231*	.231*	.121	-.155	.379*	.233*	-.102	-.069	.015	-.039	1	.293*	.169	.101	.148	.271*
X1	n																				
5	Sig. (2-tailed)	.348	.966	.378	.017	.030	.030	.262	.150	.000	.029	.343	.521	.887	.717		.006	.116	.348	.170	.011
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson	.016	-.016	-.078	-.040	.219*	.219*	-.015	-.063	.166	.086	-.086	-.015	.231*	-.021	.293*	1	.175	.016	.169	.212*
X1	n																				
6	Sig. (2-tailed)	.881	.880	.468	.713	.040	.040	.889	.559	.123	.426	.423	.887	.030	.848	.006		.103	.881	.115	.048
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson	.254*	.307*	.120	.127	.329**	.329**	.106	.129	.210*	.117	.017	.118	.069	.116	.169	.175	1	.254*	.144	.494*
X1	n																				
7	Sig. (2-tailed)	.017	.004	.267	.239	.002	.002	.325	.230	.049	.277	.872	.276	.524	.283	.116	.103		.017	.182	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson	1.000*	.408*	.025	.072	.238*	.238*	-.078	.326*	.199	.000	.268*	.247*	.056	.207	.101	.016	.254*	1	.063	.534*
X1	n																				
8	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.818	.504	.026	.026	.469	.002	.063	1.000	.012	.020	.607	.053	.348	.881	.017		.558	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson	.063	-.028	.143	.179	.178	.178	.070	-.055	.410*	.211*	-.024	-.168	.063	-.075	.148	.169	.144	.063	1	.306*
X1	n																				

X	Sig. (2-tailed)	.558	.794	.184	.095	.098	.098	.516	.612	.000	.048	.825	.117	.562	.487	.170	.115	.182	.558	.004	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Pearson Correlation	.534**	.422*	.348*	.344*	.461**	.461**	.407*	.630*	.414*	.378*	.387*	.504*	.256	.425*	.271	.212	.494*	.534**	.306*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.011	.048	.000	.000	.004	
N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

		Correlations																			
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.582*	1.000*	.558*	.441*	.145	1.000*	.278*	.500*	.075	.397*	.574*	1.000*	.358*	.068	.343*	.411*	.303*	.529*	.780*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.178	.000	.009	.000	.489	.000	.000	.000	.001	.527	.001	.000	.004	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88
Y2	Pearson Correlation	.582**	1	.582**	.539*	.536*	.160	.582**	.153	.424*	-.036	.249*	.370*	.582**	.213*	.046	.371*	.416*	.203	.351*	.582*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.137	.000	.155	.000	.736	.019	.000	.000	.047	.671	.000	.000	.058	.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88

Y3	Pearson Correlation	1.000*	.582*	1	.558*	.441*	.145	1.000*	.278*	.500*	.075	.397*	.574*	1.000*	.358*	.068	.343*	.411*	.303*	.529*	.780*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.178	.000	.009	.000	.489	.000	.000	.000	.001	.527	.001	.000	.004	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88
Y4	Pearson Correlation	.558**	.539*	.558**	1	.496*	.235*	.558**	.073	.423*	-.070	.245*	.470*	.558**	.329*	.019	.240*	.458*	.260*	.437*	.580*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.028	.000	.500	.000	.519	.021	.000	.000	.002	.860	.024	.000	.014	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88
Y5	Pearson Correlation	.441**	.536*	.441**	.496*	1	.435*	.441**	.368*	.501*	.218*	.421*	.467*	.441**	.343*	.307*	.424*	.508*	.375*	.499*	.694*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.041	.000	.000	.000	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88
Y6	Pearson Correlation	.145	.160	.145	.235*	.435*	1	.145	.708*	.370*	.407*	.352*	.295*	.145	.485*	.529*	.522*	.204	.581*	.280*	.593*
	Sig. (2-tailed)	.178	.137	.178	.028	.000	.178	.000	.000	.000	.001	.005	.178	.000	.000	.000	.058	.000	.008	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88

Y7	Pearson	1.000*	.582*	1.000*	.558*	.441*	.145	1	.278*	.500*	.075	.397*	.574*	1.000*	.358*	.068	.343*	.411*	.303*	.529*	.780*
	Correlation	*	*	*	*	*			*	*		*	*	*	*		*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.178		.009	.000	.489	.000	.000	.000	.001	.527	.001	.000	.004	.000	.000
Y8	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88
	Pearson	.278**	.153	.278**	.073	.368*	.708*	.278**	1	.403*	.546*	.358*	.445*	.278**	.503*	.521*	.479*	.170	.556*	.240*	.641*
	Correlation	**		**	*	*	*	**		*	*	*	*	**	*	*	*		*	*	*
Y9	Sig. (2-tailed)	.009	.155	.009	.500	.000	.000	.009		.000	.000	.001	.000	.009	.000	.000	.000	.115	.000	.024	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88
	Pearson	.500**	.424*	.500**	.423*	.501*	.370*	.500**	.403*	1	.365*	.384*	.614*	.500**	.330*	.332*	.389*	.352*	.336*	.545*	.708*
Y10	Correlation	**	*	**	*	*	*	**	*		*	*	*	**	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000	.001	.001	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88
Y11	Pearson	.075	-.036	.075	-.070	.218*	.407*	.075	.546*	.365*	1	.148	.322*	.075	.219*	.542*	.132	.026	.358*	.218*	.411*
	Correlation					*	*		*	*		*	*		*	*		*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.489	.736	.489	.519	.041	.000	.489	.000	.000		.170	.002	.489	.041	.000	.220	.814	.001	.042	.000
Y12	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88

Y1 1	Pearson	.397**	.249*	.397**	.245*	.421*	.352*	.397**	.358*	.384*	.148	1	.449*	.397**	.283*	.345*	.283*	.225*	.385*	.321*	.577*
	Correlatio																				
	n																				
Y1 2	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.000	.021	.000	.001	.000	.001	.000	.170	.000	.000	.000	.008	.001	.007	.036	.000	.002	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88
	Pearson	.574**	.370*	.574**	.470*	.467*	.295*	.574**	.445*	.614*	.322*	.449*	1	.574**	.501*	.268*	.346*	.265*	.406*	.441*	.727*
Y1 3	Correlatio																				
	n																				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.012	.001	.013	.000	.000	.000
Y1 4	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88
	Pearson	1.000*	.582*	1.000*	.558*	.441*	.145	1.000*	.278*	.500*	.075	.397*	.574*	1	.358*	.068	.343*	.411*	.303*	.529*	.780*
	Correlatio																				
Y1 3	n																				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.178	.000	.009	.000	.489	.000	.000	.000	.001	.527	.001	.000	.004	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88
Y1 4	Pearson	.358**	.213*	.358**	.329*	.343*	.485*	.358**	.503*	.330*	.219*	.283*	.501*	.358**	1	.431*	.541*	.158	.290*	.227*	.607*
	Correlatio																				
	n																				
Y1 4	Sig. (2-tailed)	.001	.047	.001	.002	.001	.000	.001	.000	.002	.041	.008	.000	.001	.000	.000	.144	.006	.034	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88

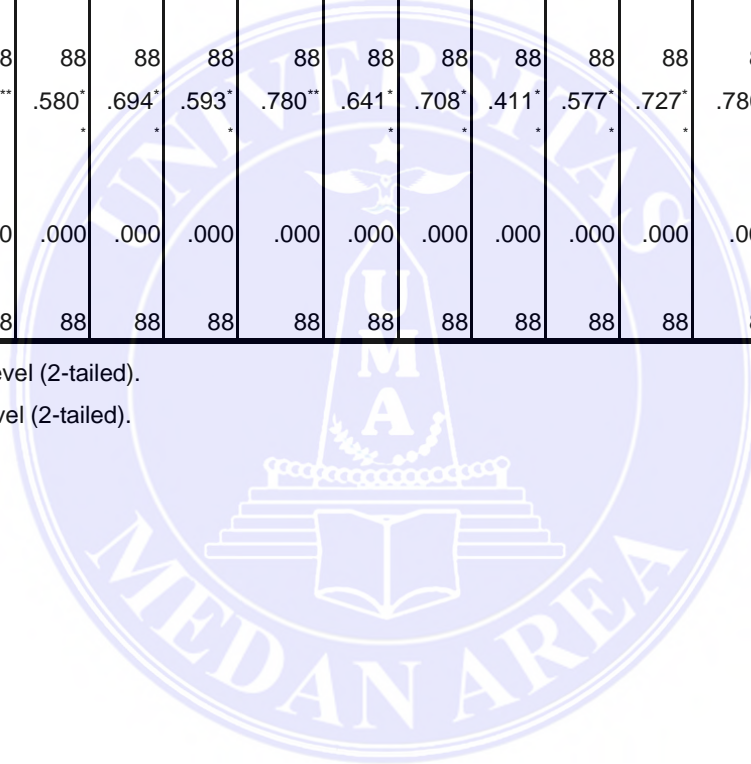
Y1 5	Pearson	.068	.046	.068	.019	.307*	.529*	.068	.521*	.332*	.542*	.345*	.268*	.068	.431*	1	.490*	-.016	.315*	.224*	.495*
	Correlatio																				
	n																				
Y1 6	Sig. (2-tailed)	.527	.671	.527	.860	.004	.000	.527	.000	.002	.000	.001	.012	.527	.000	.000	.886	.003	.036	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88	
	Pearson	.343**	.371*	.343**	.240*	.424*	.522*	.343**	.479*	.389*	.132	.283*	.346*	.343**	.541*	.490*	1	.238*	.378*	.325*	.623*
Y1 7	Correlatio																				
	n																				
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.024	.000	.000	.001	.000	.000	.220	.007	.001	.001	.000	.000	.027	.000	.002	.000	
Y1 8	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88	
	Pearson	.411**	.416*	.411**	.458*	.508*	.204	.411**	.170	.352*	.026	.225*	.265*	.411**	.158	-.016	.238*	1	.406*	.715*	.523*
	Correlatio																				
Y1 8	n																				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.058	.000	.115	.001	.814	.036	.013	.000	.144	.886	.027	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	
Y1 8	Pearson	.303**	.203	.303**	.260*	.375*	.581*	.303**	.556*	.336*	.358*	.385*	.406*	.303**	.290*	.315*	.378*	.406*	1	.608*	.621*
	Correlatio																				
	n																				
Y1 8	Sig. (2-tailed)	.004	.058	.004	.014	.000	.000	.004	.000	.001	.001	.000	.000	.004	.006	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88



Y1	Pearson	.529**	.351*	.529**	.437*	.499*	.280*	.529**	.240*	.545*	.218*	.321*	.441*	.529**	.227*	.224*	.325*	.715*	.608*	1	.680*
	Correlation																				
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.008	.000	.024	.000	.042	.002	.000	.000	.034	.036	.002	.000	.000	.000	.000
Y	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88
	Pearson	.780**	.582*	.780**	.580*	.694*	.593*	.780**	.641*	.708*	.411*	.577*	.727*	.780**	.607*	.495*	.623*	.523*	.621*	.680*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	87	88	88	88

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Lampiran 3. Nilai R Tabel

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432

51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

## Lampiran 4. Nilai T Tabel

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	1,397	<b>1,860</b>	2,306	2,896	3,355
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	1,350	<b>1,771</b>	2,160	2,650	3,012
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676

<b>52</b>	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674
<b>53</b>	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672
<b>54</b>	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670
<b>55</b>	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668
<b>56</b>	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667
<b>57</b>	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665
<b>58</b>	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663
<b>59</b>	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662
<b>60</b>	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
<b>61</b>	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659
<b>62</b>	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657
<b>63</b>	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656
<b>64</b>	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655
<b>65</b>	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654
<b>66</b>	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652
<b>67</b>	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651
<b>68</b>	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650
<b>69</b>	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649
<b>70</b>	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648
<b>71</b>	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647
<b>72</b>	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646
<b>73</b>	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645
<b>74</b>	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644
<b>75</b>	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643
<b>76</b>	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642
<b>77</b>	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641
<b>78</b>	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640
<b>79</b>	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640
<b>80</b>	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639
<b>81</b>	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638
<b>82</b>	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637
<b>83</b>	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
<b>84</b>	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
<b>85</b>	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635
<b>86</b>	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
<b>87</b>	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
<b>88</b>	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633
<b>89</b>	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632
<b>90</b>	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632
<b>91</b>	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631
<b>92</b>	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630
<b>93</b>	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630
<b>94</b>	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629
<b>95</b>	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629
<b>96</b>	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628

<b>97</b>	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627
<b>98</b>	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627
<b>99</b>	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626
<b>Inf</b>	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626
<b>.</b>					



## Lampiran 5. Kuesioner

### Identitas Responden

Saya mohon kesediaan siswa/siswi SMA Negeri 2 Tanjung Morawa untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Kelas :

### Petunjuk Pengisian Kuesioner Persepsi dan Harapan

Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan siswa/siswi ataupun tingkat kepuasan sebagai murid di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh sekolah SMA Negeri 2 Tanjung Morawa.

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang menurut siswa/siswi paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### Angket Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Profesionalitas</b>						
1.	Pelayanan administrasi di sekolah dilakukan oleh orang profesional					
2.	Pegawai administrasi sekolah adalah orang yang memiliki latar belakang ilmu administrasi					
<b>Sikap dan Perilaku</b>						
3.	Saya belum pernah, mendapatkan pelayanan yang tidak ramah dari pegawai administrasi sekolah					
4.	Setau saya, tentang pelayanan administrasi, tenaga administrasi memberikan perhatian ketika melayani siswa tanpa memandang status sosial					
5.	Pegawai administrasi senantiasa berpenampilan rapi					
6.	Saya pernah melihat pegawai administrasi bersikap acuh tak acuh ketika melayani siswa					
<b>Keandalan</b>						
7.	Saya belum pernah mendapatkan pelayanan yang tidak tepat dari pegawai administrasi					

8.	Layanan yang diberikan oleh pegawai administrasi tidak sesuai dengan permintaan siswa					
9.	Ketika saya mengurus urusan administrasi, pegawai administrasi cepat memberikan pelayanan					
10.	Satahu saya, prosedur pelayanan yang diberikan pegawai administrasi di sekolah tidak menyusahkan siswa					
11.	Saya pernah, mengalami kendala terkait dengan layanan administrasi					
12.	Saya pernah, mendapatkan informasi yang tidak akurat dari pegawai administrasi sekolah					
<b>Kepercayaan</b>						
13.	Saya selalu diberikan pelayanan administrasi sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya					
14.	Setahu saya, pegawai administrasi selalu tidak menepati janji yang telah disepakati sebelumnya					
15.	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dalam urusan berkas siswa					
16.	Setahu saya, pegawai administrasi melaksanakan tugasnya sesuai jam kerja sekolah					
<b>Pemulihan Layanan</b>						
17.	Pegawai administrasi sekolah memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh siswa					
18.	Pegawai administrasi selalu memberikan informasi ketika ada perubahan peraturan administrasi					
19.	Pegawai administrasi memberikan pelayanan ulang jika terjadi kesalahan yang disebabkan oleh pegawai administrasi yang bersangkutan					

### Angket Kepuasan Siswa

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Bukti Fisik</b>						
1.	Saya merasa, Puas dengan fasilitas pelayanan yang tersedia					
2.	Saya merasa, puas dengan ruangan administrasi sekolah yang tertata rapi dan bersih					
3.	Saya tidak puas dengan ruang tunggu yang kurang					
4.	Saya puas dengan penampilan pegawai administrasi					



<b>Kehandalan</b>						
5.	Saya merasa, puas dengan pelayanan yang cepat oleh pegawai administrasi sekolah					
6.	Saya merasa, puas pegawai administrasi sekolah memberikan pelayanan yang akurat kepada siswa					
7.	Saya merasa, tidak puas dengan pelayanan yang kurang akurat oleh pegawai administrasi sekolah					
8.	Saya merasa, puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi yang teliti dalam mengurus urusan administrasi					
9.	Saya puas dengan prosedur pelayanan yang mudah dari tenaga administrasi					
<b>Kepastian</b>						
10.	Pelayanan ulang yang diberikan pegawai administrasi sangat dibutuhkan dalam penyelesaian urusan administrasi					
11.	Saya merasa, puas dengan jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan mengenai pelayanan dalam administrasi sekolah					
12.	Saya puas dengan kesediaan pegawai administrasi untuk memberikan pelayanan yang diminta					
<b>Daya Tanggap</b>						
13.	Pegawai administrasi tidak merespon permintaan siswa dengan cepat					
14.	Saya merasa, puas dengan pegawai administrasi sekolah yang senantiasa siap menanyakan kebutuhan para siswa					
15.	Pegawai administrasi siap membantu siswa bila mengalami kesulitan					
<b>Empati</b>						
16.	Saya merasa, bahwa pegawai administrasi selalu memahami kebutuhan siswa					
17.	Saya merasa puas, dengan keramahan pegawai administrasi ketika memberikan pelayanan					
18.	Saya merasa puas, dengan perhatian yang diberikan pegawai administrasi secara individual kepada siswa ketika memberikan pelayanan					
19.	Pegawai administrasi selalu memberikan kenyamanan pada saat mengurus administrasi sekolah					

***Terima Kasih Atas Bantuannya***  
***Saya Mohon Maaf Apabila Mengganggu Waktunya Responden***

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang


Document Accepted 25/10/24

87

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repositorv.uma.ac.id)25/10/24

## Lampiran 6. Surat Izin Penelitian

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 048/FIS.2/01.10/I/2024  
Lampiran. : -  
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset  
Medan, 09 Januari 2024

Kepada Yth.  
**Kepala SMA Negeri 2 Tanjung Morawa**  
**Di Tempat**

Dengan hormat,  
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :


Nama : Annisa Ramadani Nasution  
NIM : 208520038  
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada SMA Negeri 2 Tanjung Morawa untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

*"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 2 TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG"*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

  
Dekan,  
DANDR. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

Tembusan:  
1. Ka. Prodi **Administrasi Publik**  
2. Mahasiswa ybs  
3. Arsip

## Lampiran 7. Deskripsi Hasil Kuesioner

(11)

**Identitas Responden**

Saya mohon kesediaan siswa/siswi SMA Negeri 2 Tanjung Morawa untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

1. Nama : Anggi Julian Gica
2. Usia : 18 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Kelas : XII-MIPA 9

**Petunjuk Pengisian Kuesioner Persepsi dan Harapan**

Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan siswa/siswi ataupun tingkat kepuasan sebagai murid di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh sekolah SMA Negeri 2 Tanjung Morawa. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut siswa/siswi paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**Angket Kualitas Pelayanan Administrasi**

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Profesionalitas</b>						
1.	Pelayanan administrasi di sekolah dilakukan oleh orang profesional		✓			
2.	Pegawai administrasi sekolah adalah orang yang memiliki latar belakang ilmu administrasi		✓			
<b>Sikap dan Perilaku</b>						
3.	Saya belum pernah, mendapatkan pelayanan yang tidak ramah dari pegawai administrasi sekolah				✓	
4.	Setau saya, tentang pelayanan administrasi, tenaga administrasi memberikan perhatian ketika melayani siswa tanpa memandang status sosial		✓			
5.	Pegawai administrasi senantiasa berpenampilan rapi		✓			
6.	Saya pernah melihat pegawai administrasi				✓	

	bersikap acuh tak acuh ketika melayani siswa					✓	
<b>Keandalan</b>							
7.	Saya belum pernah mendapatkan pelayanan yang tidak tepat dari pegawai administrasi					✓	
8.	Layanan yang diberikan oleh pegawai administrasi tidak sesuai dengan permintaan siswa					✓	
9.	Ketika saya mengurus urusan administrasi, pegawai administrasi cepat memberikan pelayanan			✓			
10.	Setahu saya, prosedur pelayanan yang diberikan pegawai administrasi di sekolah tidak menyusahkan siswa			✓			
11.	Saya pernah, mengalami kendala terkait dengan layanan administrasi		✓				
12.	Saya pernah, mendapatkan informasi yang tidak akurat dari pegawai administrasi sekolah					✓	
<b>Kepercayaan</b>							
13.	Saya selalu diberikan pelayanan administrasi sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya		✓				
14.	Setahu saya, pegawai administrasi selalu tidak menepati janji yang telah disepakati sebelumnya					✓	
15.	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dalam urusan berkas siswa	✓					
16.	Setahu saya, pegawai administrasi melaksanakan tugasnya sesuai jam kerja sekolah		✓				
<b>Pemulihan Layanan</b>							
17.	Pegawai administrasi sekolah memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh siswa		✓				
18.	Pegawai administrasi selalu memberikan informasi ketika ada perubahan peraturan administrasi		✓				
19.	Pegawai administrasi memberikan pelayanan ulang jika terjadi kesalahan yang disebabkan oleh pegawai administrasi yang bersangkutan					✓	

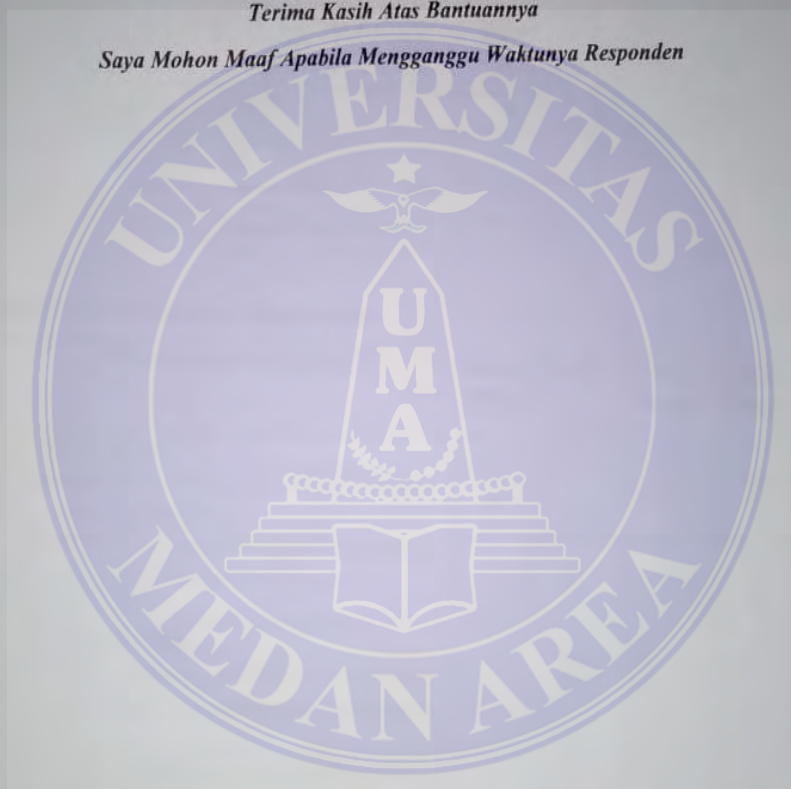
**Angket Kepuasan Siswa**

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Bukti Fisik</b>						
1.	Saya merasa, Puas dengan fasilitas pelayanan yang tersedia				✓	
2.	Saya merasa, puas dengan ruangan administrasi sekolah yang tertata rapi dan bersih		✓			
3.	Saya tidak puas dengan ruang tunggu yang kurang			✓		
4.	Saya puas dengan penampilan pegawai administrasi		✓			
<b>Kehandalan</b>						
5.	Saya merasa, puas dengan pelayanan yang cepat oleh pegawai administrasi sekolah			✓		
6.	Saya merasa, puas pegawai administrasi sekolah memberikan pelayanan yang akurat kepada siswa		✓			
7.	Saya merasa, tidak puas dengan pelayanan yang kurang akurat oleh pegawai administrasi sekolah					
8.	Saya merasa, puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi yang teliti dalam mengurus urusan administrasi			✓		
9.	Saya puas dengan prosedur pelayanan yang mudah dari tenaga administrasi			✓		
<b>Kepastian</b>						
10.	Pelayanan ulang yang diberikan pegawai administrasi sangat dibutuhkan dalam penyelesaian urusan administrasi		✓			
11.	Saya merasa, puas dengan jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan mengenai pelayanan dalam administrasi sekolah		✓			
12.	Saya puas dengan kesediaan pegawai administrasi untuk memberikan pelayanan yang diminta			✓		
<b>Daya Tanggap</b>						
13.	Pegawai administrasi tidak merespon permintaan siswa dengan cepat				✓	
14.	Saya merasa, puas dengan pegawai administrasi sekolah yang senantiasa siap menanyakan kebutuhan para siswa			✓		
15.	Pegawai administrasi siap membantu siswa bila mengalami kesulitan			✓		
<b>Empati</b>						
16.	Saya merasa, bahwa pegawai administrasi selalu memahami kebutuhan siswa		✓			

17.	Saya merasa puas, dengan keramahan pegawai administrasi ketika memberikan pelayanan			✓		
18.	Saya merasa puas, dengan perhatian yang diberikan pegawai administrasi secara individual kepada siswa ketika memberikan pelayanan			✓		
19.	Pegawai administrasi selalu memberikan kenyamanan pada saat mengurus administrasi sekolah			✓		

*Terima Kasih Atas Bantuannya*

*Saya Mohon Maaf Apabila Mengganggu Waktunya Responden*



## Lampiran 8. Dokumentasi



**Gambar Sekolah SMA Negeri 2 Tanjung Morawa**



**Gambar pembagian kuesioner kepada siswa SMA Negeri 2 Tanjung Morawa**



**Gambar Area Lingkungan Sekolah SMA Negeri 2 Tanjung Morawa**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/10/24

93

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repositorv.uma.ac.id)25/10/24

## Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian

 PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DINAS PENDIDIKAN  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 2 TANJUNG MORAWA**  
Jalan Pendidikan Pasar XIV Desa Limau Manis – Kecamatan Tanjung Morawa – Kabupaten  
Deli Serdang – Kode POS 20362 – NPSN : 69899075 – email: smandu.tamora@gmail.com 

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 421.3/0081/SMAN.02-TM/I/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang, dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini :

Nama : ANNISA RAMADANI NASUTION  
NIM : 208520038  
Jurusan : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”

Berdasarkan surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dengan Nomor : 048/FIS.2/01.10/1/2024 tanggal 09 Januari 2024 tentang Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa. Benar yang namanya tertera di atas telah melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”.

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Tanjung Morawa, 29 Januari 2024  
Sekolah,  
SMA Negeri 2 Tanjung Morawa  
  
DINAS PENDIDIKAN  
No. 19711010 199702 2 006

