

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tidak dapat dipisahkan dengan administrasi. Kesuksesan pengelolaan pendidikan di sekolah sangat berkaitan dengan berbagai komponen pendukung dari proses pendidikan di sekolah tersebut, seperti peserta didik atau siswa, guru atau pendidik, sarana prasarana serta kurikulum. Untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan pendidikan di sekolah semua komponen tersebut haruslah saling berkaitan. Sejalan dengan Visi Pendidikan Nasional yaitu "Terselenggaranya Layanan Prima Pendidikan Nasional untuk Membentuk Insan Indonesia Cerdas Komprehensif". Terdapat dua hal yang perlu digarisbawahi dalam visi tersebut, yaitu memberikan layanan prima dan membentuk manusia yang cerdas. Makna layanan prima disini adalah semua komponen pendidikan harus saling kerja sama, bersinergis, dan harus mampu menghasilkan kualitas, ketersediaan, kesetaraan, dan keterjangkauan. Tentang manusia yang cerdas dapat diartikan bahwa bukan hanya sekadar cerdas pengetahuan dan keterampilan, akan tetapi yang lebih penting adalah cerdas raga, cerdas pikir, cerdas hati dan cerdas rasa. sehingga mereka mempunyai nilai-nilai luhur dan berbudaya, yakni manusia yang berakhlak mulia, berbudi pekerti luhur, inovatif, kreatif, berbudaya, serta berkarakter bangsa (Rusmini, 2017:17).

Menurut Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menyatakan Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian dirinya, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (UU SISDIKNAS, 2003:34). Tetapi dalam hal ini yang dapat menjadikan bangsa ini maju adalah pendidikan yang berkualitas. Pendidikan yang berkualitas mencakup mutu yang baik dari segi pembelajaran, karakter, lulusan, dan administrasi sekolah (dari segi kepegawaian, kesiswaan, kurikulum, keuangan, sarana dan prasarana, persuratan dan pengarsipan, hubungan sekolah dan masyarakat, dan layanan khusus).

Kemajuan jaman yang ditandai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak saja mengubah cara orang berkomunikasi dan bekerja, namun lebih jauh lagi membuka alam persaingan baru, tak terkecuali dalam bidang pendidikan. Banyaknya sekolah dan meningkatnya kebutuhan masyarakat sejalan dengan tantangan baru dalam dunia bisnis menyebabkan terjadinya persaingan antar sekolah untuk memberikan pelayanan pendidikan yang lebih unggul.

Espejo dalam Komariah dan Triatna (2005) menyatakan bahwa organisasi harus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dalam memberikan kualitas produk dan jasa kepada pelanggannya dalam era kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini. Begitu pula dalam organisasi sekolah, menurut Komariah dan Triatna (2005) kemampuan dalam memberikan kualitas produk dan jasa juga perlu diperhatikan karena masyarakat pengguna jasa pendidikan akan memilih jasa pendidikan yang terbaik diantara jasa pendidikan yang ditawarkan. Oleh karena itu, sekolah yang kurang bermutu pada akhirnya akan kehilangan enrollment, berkurangnya kepercayaan masyarakat, tidak relevannya lulusan, dan sebagainya. Sebaliknya, sekolah yang berkualitas selalu dicari orang, tidak pernah sepi pengunjung, tidak kehilangan pelanggan, ibarat daya tarik gula bagi semut, sehingga sudah selayaknya mutu sekolah tetap dipelihara dan ditingkatkan. Untuk mengatasi persaingan dalam dunia pendidikan tersebut, maka upaya bisa dilakukan oleh lembaga pendidikan adalah meningkatkan pelayanan mutu, pelayanan mutu yang dimaksudkan adalah peningkatan pelayanan pendidikan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Rahmawati (2013:54), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Sedangkan Menurut Richard F. Gerson (2001:3), Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dalam hal ini yang dimaksud pelanggan adalah peserta didik atau siswa, oleh karena itu dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan karena adanya

kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Menurut Z. Fransinata, pencapaian atau kegagalan suatu lembaga pendidikan (madrasah) dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: (1) Penyedia (penyedia layanan), (2) Pelanggan. Faktor pertama yaitu penyedia layanan menunjukkan bahwa lembaga pendidikan dinyatakan berkualitas jika pelayanan yang dilakukan telah dikelola secara maksimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Faktor kedua yang menentukan tingkat kualitas lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan yaitu siswa (Pranata & Darma, 2018: 22).

Kepuasan pelanggan (siswa) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu proses pembelajaran di sekolah, lingkungan kehidupan sekolah, komunikasi, pelayanan administrasi serta manajemen sekolah. Adapun yang termasuk dalam proses pembelajaran adalah metode yang diterapkan oleh guru saat menyampaikan materi pelajaran kepada siswanya. Lingkungan sekolah termasuk didalamnya adalah kestabilan kondisi kehidupan baik menyangkut guru maupun siswanya. Komunikasi yang berjalan dengan baik diantara pihak pengajar dengan peserta didik dalam aktivitas sehari-hari di sekolah juga menjadi faktor kepuasan siswa. Jika hal tersebut memenuhi harapan maka akan memberikan kepuasan tetapi sebaliknya jika hasil tersebut tidak memenuhi harapan yang diinginkan maka akan memberi rasa tidak puas (Rifai & Hidayat, 2018:168) . Kepuasan akan dapat tercapai bilamana seorang tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan menjalankan tugas dengan baik secara profesional dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam lingkup pendidikan, sekolah dapat dikatakan berkualitas jika mampu memberikan pelayanan pendidikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan/siswa. Nurkolis (2003:67) mengatakan bahwa pendidikan adalah jasa atau pelayanan dan bukan produksi barang. Jadi pada dasarnya inti dari jasa pendidikan adalah pelayanan yang berkualitas sebab keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa pendidikan/siswa. Menurut Zeithaml dikutip oleh Sugihartono (2009), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Konsumen yang dimaksud adalah siswa/peserta didik. Pelayanan yang baik

bertumpu pada responsivitas penyelenggara terhadap kebutuhan dan cara yang diinginkan pengguna layanan (Rohman, Sasmito, & Rifai, 2016:135). Maka pelayanan yang diberikan haruslah memiliki kualitas yang terbaik. salah satu aspek yang memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan sebuah pendidikan adalah akhlak yang baik dari pendidik maupun tenaga kependidikan, hal ini dikarenakan akhlak dari tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan langsung bisa dilihat dan dicontoh oleh yang dididik (Nurhantanto, 2015:157). Suatu lembaga pendidikan harus memberikan pelayanan yang nyaman dan penuh kelembutan kepada konsumen dalam hal ini siswa sehingga jasa pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada siswa tersebut. Thorik G dan Utus H yang dikutip oleh (Sunardi & Handayani, 2013:87) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi didalam *mind share* konsumen/pengguna layanan. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen/pengguna layanan semakin kokoh pula. Serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi yang disediakan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan adalah pelayanan yang diharapkan (Daryanto & Setyobudi, 2014:135). Oleh karena itu sangat penting sekolah menerapkan layanan yang berkualitas, layanan yang menitik beratkan kepada kepuasan pelanggan layanan sekolah, termasuk peserta didik atau siswa.

Tujuan yang ingin dicapai akan menghasilkan suatu rasa puas atau tidaknya terhadap hasil kerja. Dimana kepuasan akan dicapai apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan siswa. Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Sugihartono (2009), kualitas layanan dapat dilihat pada dimensi kualitas pelayanan yang meliputi : “1. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan, 2.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan/kesediaan staf untuk membantu para siswa dan memberikan pelayanan cepat tanggap, 3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan, 4. *Empathy* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswanya. 5. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar dan sarana komunikasi”. Apabila strategi di atas dapat dilakukan, pelanggan akan dapat merasakan kepuasan atas jasa yang telah diterimanya (*perceived service*). Pelanggan akan dapat memiliki persepsi positif atas jasa yang bersangkutan.

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas tersebut maka sekolah harus memperhatikan pengelolaan. Dalam pengelolaan pendidikan tidak terlepas dengan yang namanya administrasi. Dan berkaitan dengan fungsi manajemen menurut Terry dalam buku (Wijaya & Rifai, 2016:26) terdiri dari: (1) *Planning* (perencanaan) (2) *Organizing* (pengorganisasian) (3) *Actuating* (pelaksanaan) (4) *Controlling* (pengawasan). Administrasi dapat diartikan sebagai proses pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien atau proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengontrolan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Agar tujuan terpenting pada lembaga pendidikan dapat tercapai, administrasi pendidikan menjadi sumber utama dalam mengelola proses pembelajaran agar berjalan secara tertib. Menurut Hadari Nawawi dalam buku (Siahaan & Hidayat, 2017:232) mengatakan Administrasi pendidikan adalah untaian kegiatan atau keseluruhan proses pengelolaan usaha kerjasama sejumlah orang dalam mencapai tujuan pendidikan secara terencana dan sistematis yang dilaksanakan dilingkungan tertentu, terutama berbentuk lembaga pendidikan formal. Untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan pendidikan bagi kepala sekolah dan tenaga kependidikan sangat diperlukan administrasi pendidikan yang tertib dan teratur. Peningkatan kemampuan tersebut akan berdampak positif, yakni makin meningkatnya mutu, efisiensi, dan peningkatan kinerja di dunia pendidikan

tersebut. Administrasi pendidikan sangat penting dalam dunia pendidikan. Karena tanpa adanya administrasi, suatu perencanaan besar atau kecil tidak akan berjalan dengan lancar. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara-cara pengaturan dan penyelenggaraan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Segala sumber daya yang digunakan akan diatur penggunaannya, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama.

Data-data yang dikelola dalam administrasi pendidikan seperti data siswa, sarana dan prasarana, kurikulum dan lainnya sebagai bahan supervisi dari sekolah itu sendiri sangat diperlukan baik oleh kepala sekolah, guru maupun pengawas pendidikan. Berdasarkan analisa unsur-unsur yang ada dan terkait atau dianggap penting dalam pencapaian pembelajaran di sekolah, maka administrasi pendidikan di sekolah pada umumnya dapat digolongkan menjadi beberapa bagian diantaranya: 1) administrasi kesiswaan, 2) administrasi kurikulum, 3) administrasi sarana dan prasarana pendidikan, 4) administrasi personel sekolah 5) administrasi sekolah dan masyarakat (Daryanto, 2005:29). Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pelayanan administrasi kesiswaan.

Menurut Soetjipto dalam buku Amiruddin Siahaan dan Rahmat Hidayat mengatakan bahwa administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa disuatu sekolah dimulai dari perencanaan penerimaan siswa, pembinaan selama siswa disekolah, sampai dengan siswa menamatkan pendidikannya melalui penciptaan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif. Sejalan dengan pendapat Mulyasa (2007:47) administrasi kesiswaan adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara kontinu terhadap seluruh peserta didik/siswa (dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan) agar dapat mengikuti proses belajar mengajar secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Tujuan administrasi kesiswaan adalah mengatur semua kegiatan kesiswaan agar proses belajar mengajar di sekolah dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tercapai apa yang menjadi tujuan-tujuan pendidikan di sekolah (Ahmad, 2014:19).

Administrasi kesiswaan merupakan salah satu faktor yang mendukung terlaksananya suatu kegiatan, baik itu kegiatan internal maupun kegiatan eksternal di sekolah/madrasah agar berjalan secara efektif dan efisien. Dengan administrasi yang baik maka segala kegiatan akan terlaksana dengan baik pula. Hal tersebut mendukung sekolah/madrasah mendapat perhatian dari masyarakat dan dapat bersaing dengan sekolah/madrasah lainnya. Administrasi kesiswaan di sekolah meliputi seluruh rangkaian kegiatan atau aktivitas administrasi mengenai peserta didik mulai dari tahap penerimaan peserta didik baru sampai dengan peserta didik tersebut keluar baik itu disebabkan oleh tamat/lulus maupun sebab lainnya. Program pelayanan administrasi kesiswaan berdasarkan buku panduan kerja tenaga kependidikan sekolah Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan meliputi: pertama, program/pelayanan harian terdiri atas melayani guru dan masyarakat tentang siswa, membuat surat panggilan orang tua siswa, dan lain-lain. Kedua, program/pelayanan bulanan terdiri atas mencatat mutasi siswa masuk dan keluar, membuat statistik siswa, dan lain-lain. Ketiga, program/pelayanan semesteran terdiri atas mengumpulkan buku raport, mengumpulkan data siswa, menyiapkan kegiatan PPDB, dan lain-lain .

Bilamana semua komponen dalam administrasi sekolah dapat bekerja sama dengan baik maka akan melahirkan atau memberikan sumbangan secara langsung terhadap pelayanan administrasi kesiswaan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kesiswaan harus mendapat perhatian dari semua pihak, terutama pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya masing-masing sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat terlaksana. Dalam pengelolaan administrasi kesiswaan, seorang tenaga kependidikan sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (S.Tangkilisan, 2005:208).

Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, kepuasan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu pelayanan. Kepuasan adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima. Pelayanan identik dengan kepuasan karena memiliki kaitan yang sangat erat, karena jika pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan juga meningkat dan begitu pula

sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun. Apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka bisa dikatakan bahwa sekolah tersebut telah berhasil mengelola sekolah dengan baik sehingga sekolah tersebut lebih mudah dalam mencapai tujuan sekolah.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah (Wijaya D, 2012:76). Ketika siswa mempunyai suatu urusan/keperluan sekolah, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh pegawai sekolah (TU). Jika siswa merasa senang dilayani oleh TU tersebut, maka pelayanannya sangat memuaskan atau pelayanannya berkualitas. Sebaliknya, ketika siswa dirugikan TU akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak transparan tentang apa yang diinginkan oleh TU itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas (Ahmad, 2014:20).

Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik menandakan upaya-upaya sekolah untuk membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Jika pengelolaan administrasi kesiswaan berkualitas maka akan memunculkan sebuah kepuasan pelanggan, pelanggan disini adalah peserta didik sekolah tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau layanan yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Philip Kotler, 2005:70). Oleh karena itu sangat penting sekolah menerapkan layanan yang berkualitas, layanan yang menitik beratkan kepada kepuasan pengguna layanan sekolah, termasuk peserta didik. Karena pengguna jasa sekolah yang mempengaruhi maju tidaknya suatu lembaga pendidikan adalah kepuasan peserta didik. Peran peserta didik didalam sekolah adalah sebagai penerima layanan sekolah, baik layanan pembelajaran maupun non pembelajaran. Dari kepuasan peserta didik inilah, sekolah bisa mengukur kinerja layanan yang selama ini diterapkannya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan rendah maka tantangan sekolah adalah lebih memperbaiki lagi layanan-layanan didalamnya, jika sekolah tersebut

mempunyai kualitas layanan tinggi, maka sekolah tersebut harus mempertahankannya dan lebih-lebih memperbaiki hingga peserta didik berkata sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

SMP N 2 Pandan Nauli merupakan sekolah menengah pertama negeri yang berada di Jl. Kartini No. 88 Pandan, Kel. Sibuluan Indah Kec. Pandan Kab. Tapanuli Tengah. SMP N 2 Pandan Nauli dalam kegiatan pembelajarannya menerapkan Kurikulum 2013 dan telah memiliki peringkat akreditasi A, dan pelayanan administrasi yang ada disana yaitu administrasi ketatausahaan, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasana, administrasi humas, administrasi kesiswaan, dan administrasi kurikulum.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di SMP N 2 Pandan Nauli. Sekolah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa, hal ini dimaksudkan agar siswa merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi siswa. Misalnya memberikan informasi yang terkait siswa, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, memberikan rasa keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan permintaan siswa, selalu bersikap ramah tamah kepada siswa ketika memberikan pelayanan administrasi. Namun faktanya di lapangan menunjukkan bahwa pada pelaksanaannya pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan belum maksimal. Baik dalam hal ketepatan tenaga kependidikan kesiswaan dalam memberikan pelayanan, menyelesaikan masalah siswa yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan.

Hal tersebut sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh peneliti dengan cara mewawancarai siswa sekolah tersebut. Siswa tersebut mengatakan bahwa sering keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa. Siswa itu juga mengatakan bahwa kepala tata usaha madrasah tersebut mudah/gampang marah atau kurang ramah. Siswa juga mengatakan bahwa kurangnya ketelitian pada penulisan nama dan agama di daftar absen saat ujian. Dari data yang diperoleh, tenaga kependidikan memiliki latar belakang yakni

lulusan S1 jurusan pendidikan Olahraga bukan lulusan administrasi sehingga peluang terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pengadministrasian cenderung mudah terjadi. Dengan pelayanan demikian, maka secara tidak langsung akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan peserta didik. Siswa akan cenderung merasa tidak puas jika pelayanan yang diberikan lambat dan tidak tepat sasaran. Tepat sasaran maksudnya pelayanan yang sesuai dengan harapan/ekspektasi peserta didik. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi sehingga memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Pandan Nauli”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa sebagai berikut:

1. Proses pembelajaran di sekolah
2. Lingkungan kehidupan sekolah
3. Komunikasi
4. Pelayanan administrasi
5. Manajemen sekolah
6. Keterlambatan tenaga kependidikan dalam melayani administrasi siswa
7. Tenaga kependidikan tidak memiliki kualifikasi pendidikan yang sejalan dengan pekerjaannya
8. Tenaga kependidikan yang kurang ramah dalam memberikan layanan administrasi

1.3. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya persoalan-persoalan dalam kajian ini, maka penulis membatasi pada pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Pertama Pandan Nauli.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli?

2. Bagaimana kepuasan peserta didik di SMP N 2 Pandan Nauli?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan lanjutan relevan terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan evaluasi diri sekolah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan
2. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan membawa wawasan dalam bidang penelitian sehingga mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli
3. Bagi para peneliti, hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan untuk dapat melakukan penelitian lebih akurat dengan populasi dan sampel yang berbeda, sehingga bisa menguatkan simpulan.

4. Bagi Tenaga Kependidikan, hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan kepada tenaga kependidikan agar meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan.

