



**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DAN
KINERJA GURU TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MTS
AL MUNAWWARAH DUMAI**

Siti Thoyibah

Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai

Sitithoyibah108@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh pelayan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Munawwarah Dumai. (2) pengaruh kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Munawwarah Dumai. (3) pengaruh pelayan administrasi sekolah dan kinerja guru secara bersama- sama terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Munawwarah Dumai. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Uji coba instrument penelitian bertempat di MTs Al Munawwarah Dumai. Sampel pada penelitian ini berjumlah 60 siswa. Pengumpulan data melalui angket, dokumentasi, observasi. Hasil penelitian adalah : (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik dengan presentase sebesar 29,6% dan sisanya 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain selain pelayan administrasi. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik dengan presentase sebesar 34,2% dan sisanya 65,8% dipengaruhi oleh faktor lain selain kinerja guru. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayan administrasi sekolah dan kinerja guru secara bersama- sama terhadap kepuasan peserta didik dengan presentase sebesar 37,9% dan sisanya 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kepuasan Peserta Didik, Kinerja Guru, Pelayan Administrasi Sekolah



ABSTRACT

This study aims to find out: (1) the influence of school administration services on the satisfaction of students in MTs Al Munawwarah Dumai.(2) the influence of teacher performance on student satisfaction in MTs Al Munawwarah Dumai.(3) the influence of school administration services and teacher performance together on the satisfaction of students in MTs Al Munawwarah Dumai.This research is quantitative research. The research instrument trial took place at MTs Al Munawwarah Dumai.The sample in this study numbered 60 students. Data collection through questionnaires, documentation, observations.Prerequisite testing of analysis includes normality test, linearity test, multi-collonguality test, autocorrelation test and heterokedastisity test.Data analysis technique is a technique of regression analysis and correlation of product moment (person).The results of the study are : (1) there is a positive and significant influence of school administration services on student satisfaction with a percentage of 29.6% and the remaining 70.4% influenced by factors other than administrative services.(2) there is a positive and significant influence on teacher performance on student satisfaction with a percentage of 34.2% and the remaining 65.8% influenced by factors other than teacher performance.(3) There is a positive and significant influence of school administration services and teacher performance together on student satisfaction with a percentage of 37.9% and the remaining 62.1% influenced by other factors.

Keywords: School Administration Services, Student Satisfaction, Teacher Performance

Pendahuluan

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, memberikan arahan bahwa pembangunan pendidikan, termasuk di dalamnya pembangunan pendidikan formal, pendidikan nonformal dan pendidikan informal adalah upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan kualitas manusia Indonesia dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur dan sejahtera serta memungkinkan warganya mengembangkan diri, baik berkenaan dengan aspek jasmaniah maupun aspek rohaniah berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹ Ada tiga jalur dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 yaitu, jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal.² Selain itu, didalam lembaga pendidikan terdapat struktur dan manajemen yang harus dilalui untuk tercapainya sebuah tujuan lembaga pendidikan tersebut. Diantaranya Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Guru Mata Pelajaran, Wali Kelas, Guru Bimbingan dan Konseling, Pustakawan Sekolah, Pengelola Laboratorium, dan Kepala Tata Usaha.

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah. Madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/ madrasah. Pelaksanaan urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi pengarsipan/ tata usaha, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum.³ Lembaga pendidikan manapun sangat mengaitkan layanan pendidikan yang menjadi perantara antara keinginan konsumen atau peserta didik dengan kebutuhan perusahaan atau lembaga pendidikan. Pada penelitian ini penulis akan lebih menyelusuri mengenai administrasi pengarsipan/tata usaha.

Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah salah satunya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut.⁴ Menurut Soegito, mengemukakan bahwa Pelayanan (*service*) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak

¹ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional.

² Munawiroh, *Pendidikan Agama Islam Dalam Keluarga (Islamic Religious Education In Family)*, Edukasi: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan, Volume 14, Nomor 3, Desember 2016, h. 346.

³M. Hasbi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*, Volume 3, Nomor 1, 2018, h. 91- 92.

⁴*Ibid.* h. 91.

kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik⁵.

Kualitas sebuah lembaga pendidikan umum pada awalnya akan dinilai baik jika layanan yang diberikan oleh bagian administrasi tata usaha yang bersangkutan dilakukan dengan cepat, akurat, dan terstruktur dengan baik. Tenaga administrasi sekolah perlu mempunyai keahlian agar sistem pembelajaran di sekolah berjalan sebagaimana yang diharapkan.⁶ Kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitasnya, tingginya mutu pendidikan dan baiknya kinerja yang dimiliki oleh pendidik. Namun juga pada lulusan (output) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan. Selain pelayanan administrasi, terdapat juga kinerja guru yang menjadi sorotan kepuasan peserta didik.

Kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mulyasa bahwa kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil-hasil kerja atau unjuk kerja.⁷ Saat kinerja guru sudah baik dan terlaksana sesuai tanggung jawab yang dimilikinya, maka ada kepuasan dari konsumen pendidikan/ peserta didik yang dirasakannya. Maka ketika pelayanan administrasinya baik, kinerja gurunya sudah sesuai dengan pelaksanaan. Dapat dipastikan peserta didik atau masyarakat merasakan kepuasannya dan seterusnya dapat merekomendasikan lembaga tersebut kepada masyarakat umum. Saat kepuasan peserta didik berhasil didapatkan, maka salah satu tujuan lembaga pendidikan telah berjalan dengan efektif dan efisien. Selain pelayanan pendidikan yang menjadi pusat perhatian peserta didik dalam memenuhi kepuasan, terdapat juga faktor penting lainnya, seperti koleksi- koleksi buku, ruang laboratorium, alat peraga untuk menunjang proses belajar mengajar.

Pelayanan administrasi tata usaha di MTs Al Munawwarah dumai saat penulis melakukan observasi dapat diketahui bahwa sistem pelayanan yang ada di sekolah tersebut baik, ditandai saat membuat surat rekomendasi peserta didik untuk pengurusan beasiswa, sudah disiapkan oleh TU. Sehingga tidak menunggu lama untuk proses selanjutnya. Selain itu juga pengisian data madrasah di aplikasi EMIS Madrasah (*Pendis Education Management Information System*), merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk memudahkan input data sekolah, pondok pesantren dan pendidikan tinggi islam sudah terlaksana sesuai jadwal dan waktu yang ditentukan kepala madrasah, pengisian raport peserta didik yang dilaksanakan dengan kerjasama majelis guru, pembukuan buku induk peserta didik sudah tersusun dengan rapi dan pembukuan keuangan tersimpan lengkap oleh TU dan Bendahara madrasah, pengarsipan data- data peserta didik serta surat menyurat dilaksanakan, penyediaan fasilitas belajar (buku pembelajaran) dan layanan peserta didik saat membutuhkan seperti pembayaran uang bulanan dan pengambilan ijazah.

⁵ Andi Oh dan Andi Sugianto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Dharma Loka Pekanbaru*, 2017, Vol. 5 No. 3, h.331.

⁶ *Ibid*, h. 329.

⁷ Afif Mustain, *Skripsi: Pengaruh Kinerja Mengajar Guru Agama Terhadap Kepuasan Siswa Di Ma Futuhiyyah 2 Mranggen Demak*, 2019, h.7.

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta didik menyatakan bahwa metode pembelajaran yang dilakukan guru sudah efektif, guru memulai pembelajaran dengan berinteraksi dengan peserta didik, selain itu didukung oleh buku ajar yang sesuai dan penjelasan materi. Setelah pemberian materi guru melakukan evaluasi kemampuan peserta didik dengan memberi tugas.

Dengan pelayanan dan kinerja guru yang terlaksana dengan baik, dapat menguatkan bahwa kepuasan peserta didik yang sudah sesuai kebutuhan. Namun saat melakukan survei di MTs Al-Munawwarah Dumai, terdapat beberapa gejala yang menimbulkan ketidaksesuaian antara pelayanan administrasi dan kinerja guru dengan kepuasan yang dirasakan peserta didik. Antara lain siswa masih kurangnya simpati saat nasihat dan arahan diberikan, rendahnya daya tarik siswa untuk belajar, banyaknya tugas yang terlambat dan tidak dikerjakan siswa, anak acuh tak acuh terhadap penjelasan guru, anak masih banyak tidak memahami materi pembelajaran, sering lalai membayar uang bulanannya, anak menunda-nunda melengkapi berkas dalam proses pelayanan, terlambat dalam membuat tugas, bahkan ada yang tidak mengerjakan, dan kurangnya minat siswa menggunakan fasilitas yang ada.

Karena luasnya permasalahan yang akan di teliti, maka agar penelitian ini efektif dan lebih terarah hasilnya, penelitian ini perlu diberikan batasan-batasan dimana penulis hanya meneliti hal-hal yang berkaitan dengan “Administrasi Guru, Kinerja Guru dan Kepuasan Peserta Didik di MTs Al-Munawwarah Dumai”.

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini antara lain Untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Munawwarah Dumai, untuk mengetahui bagaimana kinerja guru di MTs Al-Munawwarah Dumai, untuk mengetahui bagaimana kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai, untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai, untuk mengetahui pengaruh kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Al Munawwarah Dumai”.

Pelayanan Administrasi

Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁸ Dennis Walker mengemukakan “pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan”. Hal ini disebabkan karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu kegiatan yang dapat menimbulkan reaksi berbeda

⁸ M. Hasbi, 2018, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”, jurnal manajemen pendidikan islam (Volume 3, Nomor 1), h. 4.

meskipun pelayanan yang diberikan terlihat sama.⁹ Pelayanan juga berarti melayani dengan sungguh- sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.¹⁰

Penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah ukuran tindakan yang mampu diberikan dan dilakukan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dalam rangka hanya untuk memberikan manfaat dan kepuasan pelanggan. Baik buruknya kualitas pelayanan jasa bergantung dengan kemampuan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan etimologis, “administrasi” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari “Ad” dan “ministro”. “Ad” mempunyai arti “kepada” dan *ministro* berarti “melayani”. Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi itu merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu.¹¹

Dari pendapat para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi ialah suatu proses rangkaian kegiatan pengendalian sumber daya manusia yang terkait dengan kerjasama untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan yang ingin dicapai.

Pelayanan administrasi adalah suatu proses rangkaian kegiatan- kegiatan dan tindakan yang mampu diberikan dan dilakukan untuk pengendalian sumber daya manusia yang terkait dengan kerjasama dalam memenuhi keinginan pelanggan pendidikan yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepuasan kepada peserta didik, yang mana kepuasan pelanggan pendidikan sebagai tujuan lembaga pendidikan yang ingin dicapai.

Dalam proses pelayanan yang ingin dicapai, terdapat sikap baik kepada orang tua/ wali, siswa siswi maupun peserta didik. Sikap baik tersebut merupakan pelayanan melalui pendekatan Islam. Hal ini dapat dilihat dalam Al-Qur’an Surat Yusuf ayat 21:¹²

Artinya: “Dan orang dari Mesir yang membelinya berkata kepada Istrinya, “Berikanlah Kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, mudah-mudahan dia bermanfaat bagi kita atau kita pungut dia sebagai anak. Dan demikianlah Kami memberikan kedudukan yang baik kepada Yusuf di negeri (Mesir) dan agar Kami ajarkan Kepadanya takwil mimpi. Dan Allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tidak mengerti”. (Q.S Yusuf: 21)

Dari ayat di atas menunjukkan, bahwa seorang yang memberikan pelayanan harus melakukan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Tidak diperbolehkan bagi seorang pelayan melakukan pelayanan yang buruk kepada konsumennya dalam Islam. Ayat di atas

⁹ Dewi Nala Kummalasari, 2017, “Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Di Sekolah Menengah Atas Negeri 7 Purworejo”, Jurnal Hanata Widya (Volume 6 Nomor 4), h. 1.

¹⁰ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok : PT RajaGrafindo PersD, 2017), h. 22.

¹¹ Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, (Yogyakarta : Sibuku, 2016), h. 1.

¹² Akmal Hasani, “Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya”, SKRIPSI (Surabaya : Fakultas Dakwah dan Komunikasi , Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2020), h. 63-64.

sangat jelas mengenai pelayanan menurut Islam. Ayat di atas menunjukkan, bahwa untuk memberikan layanan yang baik. Selain itu, ayat di atas juga menerangkan, bahwa ada imbalan atau timbal balik dari suatu pelayanan yang baik. Karena pelayanan yang baik kepada konsumennya akan membuahkan kepuasan dan loyalitas pada diri konsumen atas pelayanan tersebut.

Kinerja Guru

Yaslis Ilyas mengungkapkan kata “kinerja” dalam bahasa Indonesia adalah terjemahan dari bahasa Inggris “*performance*” yang berarti (1) pekerjaan, perbuatan atau (2) penampilan, pertunjukan. *Performance* berasal dari kata “*to perform*” dengan beberapa entris yaitu: (1) melakukan, menjalankan dan suatu niat atau nazar (2) melaksanakan atau (3) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.¹³

Hal serupa juga diungkapkan dalam buku LAN (Lembaga Administrasi Negara), kinerja guru mengacu pada pengertian “*Performance*” yang diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja atau pelaksanaan kerja/ penampilan kerja. Dengan demikian kinerja adalah penampilan perilaku kerja yang ditandai oleh keluwesan gerak, ritme dan urutan kerja yang sesuai dengan prosedur sehingga diperoleh hasil yang memenuhi syarat kualitas, kecepatan dan jumlah. Kinerja guru memerlukan suatu sistem manajemen kinerja yang dirancang untuk menghubungkan tujuan institusional (lembaga) dengan tujuan dalam proses pembelajaran, sehingga pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai dan bagaimana mengatur orang dengan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan. Kinerja dapat juga disamakan dengan efektivitas, daya guna, atau produktivitas, oleh karena merupakan ukuran upaya yang dilakukan untuk meraih hasil yang diperoleh, yaitu dengan membandingkan hasil yang dicapai (prestasi) terhadap besarnya upaya yang telah diberikan untuk itu.¹⁴

Ditinjau dari pandangan Islam, makna kinerja memiliki arti kesungguhan dan kemauan dalam melaksanakan tugas, dalam surat at-Taubah 105 dijelaskan :¹⁵

Artinya : Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".(QS. Taubah : 105).

Selain itu, Mangkunegara mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam mengimplementasikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Bila dikaitkan dengan guru maka kinerja guru tidak lain adalah kemampuan guru untuk menampilkan atau

¹³ Nur effendi, *Islamic Educational Leadership (Praktik Kepemimpinan Di Lembaga Pendidikan Islam)*, (Yogyakarta : Kalimedia, 2017), h. 101.

¹⁴ Asep Habib Idrus Alawi, *Kinerja Guru Dan Hubungannya Dengan Kualitas Hasil Belajar Siswa Madrasah Aliyah*, *Journal of Islamic Education*, 2018, h. 182.

¹⁵ <http://menzour.blogspot.com/2019/06/kinerja-guru-dalam-perspektif-islam.html>

mengerjakan tugas guru. Kinerja guru dapat tercermin dalam perilaku guru dan proses pembelajaran.¹⁶

Dalam UU No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen antara lain disebutkan bahwa guru dan dosen mempunyai fungsi, peran dan kedudukan yang sangat strategis dalam pembangunan nasional dalam bidang pendidikan yaitu sebagai upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia yang beriman, bertakwa dan berakhlak mulia serta menguasai ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur dan beradab berdasarkan Pancasila, dan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia, sehingga menjadi profesi yang bermartabat.¹⁷

Secara keseluruhan, kinerja guru merupakan serangkaian kegiatan perbuatan yang di tampilkan guru dan dilakukan sesuai dengan prosedurnya berkaitan dengan tanggung jawab apa yang dikerjakan, bagaimana proses dan hasilnya terhadap peserta didik.

Kepuasan Peserta Didik

Kata kepuasan atau *satisfaction* menurut Edwardson (dalam Tjipto, 2000) berasal dari bahasa latin yang berarti “*satis*” (cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu.¹⁸

Nurfuadi memberi pendapat peserta didik dipandang sebagai manusia yang memiliki potensi yang bersifat laten, sehingga dibutuhkan binaan dan bimbingan untuk mengaktualisasikannya agar ia dapat menjadi manusia susila yang cakap.¹⁹

Peserta didik merupakan “*Raw Material*” (Bahan Mentah) dalam proses transformasi dan internalisasi, menempati posisi yang sangat penting untuk melihat signifikasinya dalam menemukan keberhasilan sebuah proses. Peserta didik adalah makhluk individu yang mempunyai kepribadian dengan ciri-ciri yang khas yang sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangannya. Pertumbuhan dan perkembangan peserta didik dipengaruhi oleh lingkungan dimana ia berada. Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Peserta didik sebagai komponen yang tidak dapat terlepas dari sistem pendidikan sehingga dapat dikatakan bahwa peserta didik merupakan obyek pendidikan tersebut. Peserta didik adalah individu yang memiliki potensi untuk berkembang, dan mereka berusaha mengembangkan potensinya itu melalui proses pendidikan pada jalur dan jenis pendidikan tertentu.²⁰

¹⁶ Andhika Imam Kartomo, *Evaluasi Kinerja Guru Bersertifikasi*, Jurnal Kelola, Vol. 3, No. 2, 2016, h. 220.

¹⁷ Nunung Ayu Sofianti (Efi) dan Dewi Sumarni, 2016, “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung*”, Jurnal Indonesia Membangun , (Vol. 15, No. 2), h. 23.

¹⁸ Agatha Reni Ambarwati, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan*, Skripsi (Yogyakarta : Fakultas Psikologi, Universitas Sanata Dharma, 2009), h. 9.

¹⁹ Aida Dwi Rahmawati, “*Konsep Pendidik dan Peserta Didik Menurut Pemikiran Abuddin Nata dan Relevansinya Terhadap Praktek Pendidikan Islam*”, Skripsi (Salatiga: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2017), h. 39.

²⁰ M. Ramli, 2015, “*Hakikat Pendidik Dan Peserta Didik*”, Jurnal Tarbiyah Islamiyah , (Volume 5, Nomor 1), h. 68.

Terkait dengan kepuasan, terdapat dalil yang menguatkan bahwa kepuasan merupakan aspek penting dalam pelayanan dari suatu lembaga, termasuk pendidikan di sekolah. hal ini tertuang dalam Al- Qur'an surat Ali Imran ayat 159:²¹

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran: 159).

Dari ayat tersebut, dapat diketahui bahwa seruan untuk lemah lembut terhadap orang lain, dan jika tidak demikian (berbuat keras dan kasar) maka pasti semua orang akan menjauh. Begitupun dengan sekolah, jika memiliki pelayanan dan kinerja yang baik, maka tidak diragukan lagi orang tua/ wali, anggota staff sekolah dan masyarakat akan merasakan senang dan kepuasan lahir batinnya. Dan sebaliknya, jika pelayanan dan kinerjanya buruk serta tidak sesuai dengan keinginannya maka dapat mengakibatkan keluhan dan ketidaknyamanan dari orang tua/ wali, siswa dan masyarakat bahkan untuk calon siswa akan ragu untuk ke lembaga tersebut. Untuk itu perlu diperhatikan dalam lembaga terhadap hal yang terlihat kecil namun berakibat besar.

Dengan berbagai pendapat para ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang pelanggan setelah menilai dan membandingkan antara harapan yang diinginkan dengan hasil kinerja dari pelayanan jasa.

Ciri – ciri Kepuasan

Kotler, menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

a. Loyal terhadap produk

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama. Jika dalam pendidikan, orang tua akan merujuk anak yang lain untuk sekolah ditempat yang sama.

b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Komunikasi dari mulut ke mulut (*wordofmouthcommunication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan. Dalam ranah pendidikan, masyarakat luas akan memandang baik citra sekolah dan merekomendasikannya kepada masyarakat lain.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama. Untuk lembaga

²¹ Al- Qur'an dan terjemah, Surat Ali Imran : 159.

pendidikan, orang tua yang akan memilih sekolah lain untuk anaknya, akan mempertimbangkan sekolah yang utama lebih memuaskannya.

Pendapat Elitan menyatakan bahwa pelanggan yang puas memiliki ciri-ciri tidak ada keluhan atau keluhan teratasi dan adanya kesesuaian antara expektasi pelanggandan *performance* produk. Penulis juga mengacu pada pendapat Suprantomengenai ciri-ciri pelanggan yang loyal karena kepuasan yaitu adanya minat membeli ulang dan adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (*word of mouth*). Sikap tidak mudah dipengaruhi oleh pesaing tidak digunakan karena sikap tersebut hanya muncul pada pelanggan yang benar- benar loyal sedangkan konsumen yang puas belum tentu menjadi loyal.

Metode Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang akan diteliti penulis yaitu di MTs Al-Munawwarah Dumai yang beralamatkan di Jl.Pesantren Kelakap Tujuh Kel. Ratu Sima Kec. Dumai Selatan Kota Dumai, Provinsi Riau. Analisis data angket menggunakan SPSS 21 dengan subyek penelitian adalah siswa/ siswi MTs Al- Munawwarah Dumai. Adapun populasi yang diambil dari kelas VII sampai kelas IX adalah berjumlah 70 siswa di MTs Al-Munawwarah Dumai.

Penelitian bersifat hubungan *Causal Explanatory* dalam bentuk survey yng bertujuan untuk mengetahui pola hubungan kausal antara variabel Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Al Munawwarah Dumai.

Hasil Dan Pembahasan

Untuk menguji model regresi masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan Uji T hasil pengujian diperoleh nilai T untuk variabel pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik menunjukkan $T_{hitung} = 1.478 < T_{tabel} = 1,67203$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Hipotesis alternative (H_a) diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Persamaan regresi $Y = 20,596 + 0,299 (X_1) + 0,484 (X_2)$ hal ini menunjukkan menyebabkan kenaikan skor Kepuasan Peserta Didik (Y) sebesar 0,299 dan 0,484 pada konstanta 40,706. Berdasarkan hasil deskriptif diketahui bahwa pelayanan administrasi sekolah berkategori sedang dengan rata rata skor 10,68 kinerja guru sedang dengan rata rata skor 104,50 dan kepuasan peserta didik berkategori sedang dengan skor rata-rata 82,31

Sedangkan berdasarkan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik, seberapa besarnya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik sebesar 37,9% dan sisanya 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penutup

Setelah melakukan penelitian skripsi yang berjudul pengaruh pelayanan administasi sekolah dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai, dan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan dalam rumusan permasalahan pada bab I, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa adanya pengaruh pelayanan administasi sekolah dan kinerja guru di MTs Al-Munawwarah Dumai dikategorikan sangat baik, dan untuk kepuasan peserta didiknya dikategorikan baik. Berdasarkan penelitian ini juga didapatkan hasil bahwa pelayanan administrasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai, begitu juga dengan kinerja guru berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai, serta dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Munawwarah Dumai.

Berdasarkan penelitian di atas pada kesempatan ini saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Kepada sekolah

perlu meningkatkan pelayanan dan kinerja staff karyawan yang baik agar dapat memberi pengaruh yang baik pula terhadap anak. Saat pengaruh itu terjadi maka anak akan merasa nyaman dan kegiatan pembelajaran akan berlangsung kondusif serta anak akan suka rela merekomendasikan tentang sekolah yang baik.

2. Kepada guru

Disarankan kepadaguru agar terus meningkatkan kualitas kinerja dan penampilannya sebagai sosok guru yang menjadi sumber ilmu untuk anak, saat menjadi panutan tentunya bagi seorang guru perlu menjaga eksistensi dan kode etiknya untuk dibanggakan oleh anak didik karna kualitas keilmuannya.

3. Kepada siswa

Siswa yang baik akan meneladani guru yang menjadi panutannya dan tidak pula merendahkan guru yang tidak sependapat dengannya, tetapi mengingatkan saat guru melakukan kesilapan untuk menjaga kehormatannya di hadapan anak didiknya.

Referensi

- Azis, Rosmiaty. 2016. *Pengantar Administrasi Pendidikan*. (Yogyakarta : Sibuku)
- Ayu Sofiati, Nunung dan Sumarni, Dewi. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung*. Jurnal Indonesia Membangun
- Dwi Rahmawati, Aida. 2017. *Konsep Pendidik dan Peserta Didik Menurut Pemikiran Abuddin Nata dan Relevansinya Terhadap Praktek Pendidikan Islam*. Skripsi. Salatiga: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Neeri Salatiga.
- Effendi, Nur. 2017. *ISLAMIC EDUCATIONAL LEADERSHIP (Praktik Kepemimpinan di Lembaga Pendidikan Islam)*. (Yogyakarta : Kalimedia).



- Habib Idrus Alawi, Asep. 2018. *Kinerja Guru Dan Hubungannya Dengan Kualitas Hasil Belajar Siswa Madrasah Aliyah*. Journal of Islamic Education .
- Hasbi, M. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*. jurnal manajemen pendidikan islam.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT RajaGrafindo PersD.
- Imam Kartomo, Andhika., *Evaluasi Kinerja Guru Bersertifikasi*, Jurnal Kelola.
- Munawiroh. 2016. *Pendidikan Agama Islam Dalam Keluarga (Islamic Religious Education In Family)*. Edukasi : Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan.
- Mustain, Afif., 2019. *Skripsi: Pengaruh Kinerja Mengajar Guru Agama Terhadap Kepuasan Siswa Di Ma Futuhiyyah 2 Mranggen Demak*.
- Nala Kummalasari, Dewi., 2017. *Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Di Sekolah Menengah Atas Negeri 7 Purworejo*, Jurnal Hanata Widya.
- Oh ,Andi dan Sugianto, Andi. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Dharma Loka Pekanbaru*.
- Ramli, M.2015. *Hakikat Pendidik Dan Peserta Didik*. Jurnal Tarbiyah Islamiyah.
- Reni Ambarwati, Agatha., 2009. *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP NEGERI 2 MOYUDAN*. Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Psikologi. Universitas Sanata Dharma.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional.
- Wulandari, Susi.,2017. *Kontribusi Kinerja Guru, Sarana Prasarana, Dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMA N 2 Sukoharjo*. Tesis. Surakarta : Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta