

ABSTRAK

Ainiyatul Wasilah, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri Madura, Dosen Pembimbing: Zainatul Mufarrikoh, M. Si.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan siswa, administrasi kesiswaan*

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan pemberian layanan kepada siswa yang diberikan oleh penyelenggara sekolah baik berupa pencatatan, dan proses pengelolaan lainnya yang dilakukan mulai dari siswa masuk sampai lulus sekolah. Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dikarenakan jika pelayanan yang diberikan melebihi dari harapan siswa, maka siswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka ada tiga permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan; *kedua*, apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan; *ketiga*, berapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MTs. Miftahul Qulub Polagan Galis Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif yang bersifat korelasi. Adapun pengambilan sampelnya menggunakan metode *stratified random sampling* yang merupakan pengambilan sampel secara acak dan bertingkat dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 84 siswa. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu angket dan observasi. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan uji korelasi *rank spearman* dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari analisis statistik deskriptif dengan banyaknya responden menyatakan setuju dengan pelayanan administrasi, sedangkan untuk kepuasan siswa pada item Y.1 responden menyatakan sangat setuju dan pada item lainnya menyatakan setuju. Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan yaitu pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa sudah baik karena dapat dilihat dari sikap ramah, cepat tanggap, dan tepat waktu dari tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa. *Kedua*, Ada pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa yang dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis dengan uji *rank spearman* yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 9,605 > t_{tabel} = 0,217$ atau $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$. Sehingga terjadi penolakan H_0 (H_1 diterima). *Ketiga*, Besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah “kuat”. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil perhitungan korelasi *rank spearman* ($r_s = 0,728$). Hasil uji korelasi *rank spearman* ini berada pada interval koefisien antara 0,70 – 0,90 yang tergolong dalam tingkat pengaruh yang kuat dan positif.