



Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara

Dahria Adam¹, Marini M. Yakub²

^{1,2} Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara, Kankemenag Halut, Indonesia
Email: dahriaadam77@gmail.com; mariniabd12@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Analisis kepuasan;
Layanan administrasi;
MAN 2 Halut;

Article history:

Received 2023-03-01
Revised 2023-04-12
Accepted 2023-05-02

ABSTRACT

This study aims to determine student satisfaction with administrative services at Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara and to find out the performance of administrative staff at Madrasah Aliyah Negeri 2 North Halmahera. This type of research is field research (field research) with the research approach used is ex post facto classified as quantitative. The instruments used in this study were questionnaires and documentation to be analyzed using statistical techniques and correlational regression tests which were applied to a sample of 29 students from 10% of the population, totaling 293 students. The results showed that the average score of students' expectations of administrative services was $601: 29: 5 = 4.14$. (601) is the total score, 29 is the number of respondents, and 5 is the number of items (instruments) or a percentage of $4.14: 5 = 0.828 \times 100 = 82.8$ or 83 (rounded) with a very high category, so it can be stated that students' expectations of administrative services at Madrasah Aliyah Negeri 2 North Halmahera are classified as very high/important. And the average score of administrative employee performance on administrative services is $589: 29: 5 = 4.06$ (589) is the total score, 29 is the number of respondents, and 5 is the number of instrument items) or a percentage of $4.06: 5 = 0.812 \times 100 = 81.2$ or 81 (rounded) with a high category, so it can be stated that students' expectations of employee performance in realizing administrative services at Madrasah Aliyah Negeri 2 North Halmahera are in a very high (satisfactory) category.

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Dahria Adam
Tata Usaha MAN 2 Halmahera Utara, Kankemenag Halut; dahriaadam77@gmail.com



PENDAHULUAN

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, menjadikan sekolah sebagai sektor paling strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Kondisi persaingan yang semakin ketat menyebabkan banyak sekolah khususnya sekolah swasta sulit untuk meningkatkan jumlah siswanya. Semakin banyak jumlah siswa, maka dibutuhkan pelayanan yang prima dan maksimal. Mengingat pelayanan ini sangat penting, maka di sekolah yang juga menampung banyak orang atau siswa, maka dibutuhkan pula kualitas pelayanan yang baik dari tenaga kependidikan atau administrasi sekolah, guna peningkatan mutu sekolah sekaligus dapat memuaskan konsumennya atau siswa (Daryanto, 2014).

Dengan kualitas pelayanan yang baik dan prima, maka diharapkan dapat menjadikan konsumen (siswa) dalam melakukan pengurusan sangat cepat dan tepat dilayani oleh tenaga administrasi atau tenaga pendidik di sekolah, hal ini akan membuat siswa memberitahu kepada siswa lain atas pelayanan yang dialaminya, hingga terjadi proses pemberian kepercayaan yang begitu baik kepada siswa yang membutuhkan pelayanan tersebut, sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan mutu pelayan yang sangat prima dan berjangka panjang.

Lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah harus dapat melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif antar sekolah dalam wilayah yang sama serta tanggung jawabnya untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki sekolah. Karena sebuah pelayanan yang dimiliki lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga (sekolah) tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut siswa itu baik, maka sudah jelas lembaga (sekolah) tersebut dapat dikatakan baik. Begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga (sekolah) itu buruk maka lembaga itu akan dikatakan buruk.

Baik buruknya pelayanan lembaga (sekolah) kepada siswanya berkaitan dengan pengembangan siswa yang dilakukan melalui aktivitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu berupa fasilitas belajar yang diidentikkan dengan sarana dan prasarana pendidikan, serta pendukung lainnya yang menunjang aktivitas siswa di sekolah. Hal lain yang tak kalah penting adalah layanan administrasi yang jelas, baik bagi siswa maupun orang tua, keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa (Qurtubi, 2019).

Kebutuhan akan kualitas pelayanan pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Pendidikan yang berkualitas akan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya (Ariani, 2003). Masyarakat semakin sadar akan pentingnya sebuah pendidikan bagi masa depan seseorang dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi



maupun jenis pekerjaan yang akan didapat. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang jitu untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi guna mendapatkan kepercayaan masyarakat. Demi memberikan pelayanan yang terbaik, maka kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen (siswa) dan berakhir pula pada persepsi konsumen (siswanya).

Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktivitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktivitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi yang tertata dengan baik, dan pelayanan yang prima. Menurut Surya, (2012), bahwa terdapat lima unsur dalam kualitas layanan yang dapat dirincikan sebagai berikut, yakni kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat dan terpercaya. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Jaminan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Dan bukti Fisik (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi (Barata, 2004).

Jaminan kualitas pelayanan, menurut Kotler dalam perspektif pelayanan secara umum memiliki lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* (Hidayat & Machali, 2012). Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi lembaga (sekolah) berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan (Sutarno, 2006).

Dalam upaya pemerintah meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan kehidupan bangsa. Administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu disajikan. Tetapi pelayanan ini harus diprioritaskan pada kepuasan pelanggan (Sudharma & Islamiyyah, 2022). Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan (Ariani, 2003).

Administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk pada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya. Konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat, sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem



administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan (akademik) (Patton, 2000).

Lebih lanjut setelah peneliti melakukan studi pendahuluan kepada beberapa responden (siswa) secara acak, tentang bagaimana dampak kualitas layanan administrasi yang dialami dan dirasakan selama menjadi siswa di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara, maka siswa berpendapat sebagai berikut:

1. Andika: “selama menjadi siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara, pernah mengalami dan merasakan layanan yang diberikan oleh pihak administrasi kurang memperhatikan kenyamanan siswa, seperti lambatnya proses pengurusan persuratan, dan pernah juga berkas yang sudah disetor di bagian administrasi tercecer, serta tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk menyelesaikannya”.
2. Nita Sari H. Hamza: “selama menjadi siswa, saya merasa cukup puas dan nyaman terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti berkesimpulan bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada konsumen (siswa) maupun guru di sekolah termasuk di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara, pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya diberikan kepada konsumen. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dan kinerja pegawai terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan jenis penelitian *ex-post facto*, dan data disajikan secara deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara yang berjumlah 293 orang siswa, dan sampel penelitian diambil sebanyak 10%, Sehingga total responden sebanyak 29 siswa. Instrumen yang digunakan berupa angket atau kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden (Arikunto, 2002). Data dianalisis dan disajikan dalam bentuk persentase dan skor atas butir item yang menjadi variabel terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kepuasan siswa Terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara

Analisis kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan, indeks kepuasan dalam penelitian ini sesuai yang diutarakan Kotler, (2002), terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang juga merupakan indikator penelitian yaitu *Reliability* (kepercayaan dan kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles* (berwujud), yang dikembangkan menjadi 5 item deskriptor yang hasilnya disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Jawaban responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	8	40
2	Penting	4	17	68
3	Cukup	3	5	15
4	Tidak Penting	2	0	0
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	108

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Berdasarkan data pada tabel 1, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $108 : 29 = 3,72 = 4$ (pembulatan). Dengan demikian siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan kategori penting. Berikut ini adalah harapan responden (siswa) terhadap pelayanan yang tidak berbelit-belit dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Harapan responden (siswa) terhadap pelayanan yang tidak berbelit-belit

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	10	50
2	Penting	4	13	52
3	Cukup	3	6	18
4	Tidak Penting	2	0	0
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	120

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Data di atas menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $120 : 29 = 4,13 = 4$ (pembulatan). Dengan demikian siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan kategori penting. Berikut ini adalah harapan responden agar pelayanan harus sesuai dengan prosedur operasional standar (POS) yang disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Harapan responden terhadap pelayanan sesuai prosedur operasional standard

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	9	50
2	Penting	4	11	52
3	Cukup	3	7	18

4	Tidak Penting	2	2	4
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	124

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Berdasarkan data pada tabel 3, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $124 : 29 = 4,27 = 4$ (pembulatan). Dengan demikian siswa MAN 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pelayanan dari administrasi sesuai dengan prosedur operasional standar (POS) dengan kategori penting. Berikut adalah harapan responden terhadap pegawai administrasi selalu cepat merespon terhadap pelanggan yang membutuhkan pelayanan.

Tabel 4. Harapan responden terhadap pegawai administrasi selalu cepat merespon setiap pelanggan yang membutuhkan pelayanan

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	10	50
2	Penting	4	12	48
3	Cukup	3	7	21
4	Tidak Penting	2	0	0
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	119

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $119 : 29 = 4,10 = 4$ (pembulatan). Dengan demikian siswa pada MAN 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pegawai administrasi selalu cepat merespon setiap pelanggan yang ingin membutuhkan pelayanan dengan kategori penting. Berikut ini adalah harapan responden terhadap cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa terkait dengan pelayanan administrasi, yang disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Harapan responden terhadap cepat tanggap dalam menangani keluhan siswa terkait dengan pelayanan administrasi

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	8	40
2	Penting	4	11	44
3	Cukup	3	9	27
4	Tidak Penting	2	1	2
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	113

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Data pada tabel 5, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $113 : 29 = 3,89 = 4$ (pembulatan). Dengan demikian siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap cepat tanggapnya dalam menangani keluhan siswa terkait dengan pelayanan administrasi dengan kategori penting. Berikut ini disajikan akumulasi dari rerata

skor tentang kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi, dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Akumulasi skor rata-rata hasil penelitian tentang kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi

No.	Akumulasi Data Dalam Tabel	Skor					Skor Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	
		5	4	3	2	1	
1.	Dari tabel 1	40	68	15	0	0	123
2.	Dari tabel 2	50	52	18	0	0	122
3.	Dari tabel 3	50	52	18	4	0	124
4.	Dari tabel 4	50	48	21	0	0	119
5.	Dari tabel 5	40	44	27	2	0	113
	Jumlah	230	264	99	6	0	601

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Berdasarkan data pada tabel 6, dengan rerata sebesar $601:29:5 = 4,14$ dibulatkan menjadi 4 dengan kategori baik. Dengan melihat rerata skor tersebut menggambarkan bahwa harapan siswa terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara sebesar $4,14 = 4$ (pembulatan) dengan kategori penting.

2. Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara

Berdasarkan uraian indikator indeks kepuasan yang ditinjau dari pelayanan yang dialami oleh siswa yang membutuhkan pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya, maka untuk menggambarkan kinerja dari pegawai administrasi dalam melakukan pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara dengan berdasarkan pada 5 item deskriptor, dan data hasil penelitian tersebut didistribusikan ke dalam tabel tabulasi silang seperti terlihat pada tabel 7.

Tabel 7. Harapan responden terhadap tenaga administrasi agar semua keluhannya direspon dengan baik

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	6	30
2	Penting	4	19	76
3	Cukup	3	2	6
4	Tidak Penting	2	2	4
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
	Jumlah		29	116

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Data pada Tabel 7 menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $116 : 29 = 4$. Dengan demikian siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pegawai administrasi agar semua keluhan siswa direspon dengan baik dengan

kategori penting. Berikut ini disajikan tentang harapan siswa kepada pegawai administrasi dalam melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan yang disajikan pada tabel 8.

Tabel 8. Harapan responden terhadap pegawai administrasi melakukan pelayanan yang ramah dan sopan

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	15	75
2	Penting	4	14	56
3	Cukup	3	0	0
4	Tidak Penting	2	0	0
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	131

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Data pada tabel 8, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $131 : 29 = 4,51 = 5$ (pembulatan). Dengan demikian siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pegawai administrasi untuk melakukan pelayanan yang ramah dan sopan dengan kategori sangat penting. Kemudian harapan dari siswa pada pegawai untuk menerapkan budaya pelayanan yang prima, dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Harapan responden terhadap pegawai administrasi agar menerapkan budaya pelayanan prima

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	15	75
2	Penting	4	9	36
3	Cukup	3	5	15
4	Tidak Penting	2	0	0
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	126

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Berdasarkan tabel 9, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $126 : 29 = 4,34 = 4$ (pembulatan). Dengan demikian siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pegawai administrasi agar menerapkan budaya pelayanan prima dengan kategori penting. Selanjutnya harapan dari responden pada pegawai administrasi agar dapat memberikan informasi yang terbaru tentang perkembangan dan pelayanan sekolah, disajikan pada tabel 10.

Tabel 10. Harapan responden terhadap pegawai administrasi memberikan informasi terbaru tentang perkembangan dan pelayanan sekolah

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	10	50
2	Penting	4	11	44
3	Cukup	3	8	24
4	Tidak Penting	2	0	0
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	118

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Dari data Tabel 10, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $118 : 29 = 4,06 = 4$ (pembulatan). Dengan demikian peserta didik pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pegawai administrasi memberikan informasi terbaru tentang perkembangan dan pelayanan sekolah dengan kategori penting. Berikut ini harapan terhadap pegawai administrasi agar setiap siswa mendapat pelayanan, disajikan pada tabel 11.

Tabel 11. Harapan responden terhadap pegawai administrasi memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih

No.	Kategori	Nilai	Frekuensi	Skor
1	Sangat Penting	5	8	40
2	Penting	4	5	20
3	Cukup	3	6	18
4	Tidak Penting	2	10	20
5	Sangat Tidak Penting	1	0	0
Jumlah			29	98

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Berdasarkan data pada tabel 11, menunjukkan bahwa skor rerata hasil penelitian adalah $98 : 29 = 3,37 = 3$ (pembulatan). Dengan demikian siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki harapan terhadap pegawai administrasi agar dalam pelayanan, memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih dengan kategori cukup. Selanjutnya akumulasi skor rata-rata hasil penelitian tentang kinerja pegawai administrasi terhadap pelayanannya disajikan pada tabel 12.

Tabel 12. Akumulasi skor rerata hasil penelitian tentang kinerja pegawai administrasi terhadap pelayanannya

No.	Akumulasi Data Dalam Tabel	Skor					Skor Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	
		5	4	3	2	1	
1.	Dari tabel 7	30	76	6	4	0	116
2.	Dari tabel 8	75	56	0	0	0	131
3.	Dari tabel 9	75	36	15	0	0	126
4.	Dari tabel 10	50	44	24	0	0	118
5.	Dari tabel 11	40	20	18	20	0	98
Jumlah		270	232	63	26	0	589

(Sumber: hasil penelitian, 2022)

Berdasarkan data pada tabel 12, diperoleh rerata sebesar $589:29:5 = 4,06$ dibulatkan menjadi 4 dengan kategori baik. Dengan demikian, skor rerata tersebut menggambarkan bahwa kinerja pegawai administrasi Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara memiliki kepuasan kinerja (pembulatan) dengan kategori memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan siswa terhadap layanan administrasi, maka diperoleh data penelitian sebagai bentuk analisis yang diarahkan untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan administrasi ditinjau

dari pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dialami siswa, Oleh karena itu dilakukan dengan cara menghitung skor rerata (mean score) dan persentase yang hasilnya disajikan pada tabel 13.

Tabel 13. Kategori Rerata Hasil Penelitian

No.	Interval	Kategori
1.	0 – 34	Sangat rendah
2.	35 – 54	Rendah
3.	55 – 64	Sedang
4.	65 – 84	Tinggi
5.	85 – 100	Sangat Tinggi

Dari tabel 13 tentang skor rerata harapan siswa terhadap layanan administrasi sebesar $601:29:5 = 4,14$ (601) adalah jumlah skor total, 29 adalah jumlah responden, dan 5 adalah jumlah item (instrumen) atau persentase sebesar $4,14:5 = 0,828 \times 100 = 82,883$ (pembulatan) dengan kategori tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan siswa terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara tergolong sangat tinggi/penting.

Dalam sebuah lembaga pendidikan terdapat dua jenis proses yaitu proses pendidikan dan non pendidikan. Administrasi tergolong proses non pendidikan yang pada dasarnya berfungsi agar proses pendidikan dapat berjalan dengan baik. Menurut Daryanto, (2014), fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur, mengkoordinasikan, menyediakan fasilitas, mengarahkan, memperbaiki proses teknis. Tujuan administrasi dalam dunia pendidikan agar tujuan pendidikan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja pelayanan pegawai administrasi terhadap siswa sebagai responden, maka diperoleh data penelitian sebagai bentuk analisis yang diarahkan untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana kinerja pelayanan pegawai terhadap layanan administrasi ditinjau dari pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dialami, oleh karenanya perhitungan dilakukan dengan cara menghitung skor dan persentase yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 13.

Dari skor rerata kinerja pelayanan pegawai administrasi terhadap layanan administrasi sebesar $589:29:5 = 4,06$ (589) adalah jumlah skor total, 29 adalah jumlah responden, dan 5 adalah jumlah item (instrumen) atau persentase sebesar $4,06:5 = 0,812 \times 100 = 81,2$ atau 81 (pembulatan) dengan kategori sangat tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan siswa terhadap kinerja pelayanan pegawai administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara sangat tinggi/memuaskan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Harapan siswa terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara tergolong sangat tinggi.



2. Harapan siswa terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara berada pada kategori sangat tinggi (memuaskan).

REFERENCES

- Ariani, D. W. (2003). Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif. In *Jakarta: Ghalia Indonesia*.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Cet. Ke-12*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2004). *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708)*. Hlm.
- Daryanto, M. (2014). *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Hidayat, A., & Machali, I. (2012). *Pengelolaan pendidikan: konsep, prinsip, dan aplikasi dalam mengelola sekolah dan madrasah*. Kaukaba.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Places*. Simon and Schuster.
- Patton, P. (2000). EQ Pelayanan Sepenuh Hati Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan. In *Jakarta: Pustaka Delapratasa*.
- Qurtubi, H. A. (2019). *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)*. Jakad Media Publishing.
- Sudharma, K. J. A., & Islamiyyah, D. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Prama Sanur Beach Hotel Bali. *Humano: Jurnal Penelitian*, 13(2), 112–120.
- Surya, P. (2012). Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. In *Seminar Nasional dan Temu Alumni Dies Natalis ke-48 UNY*.
- Sutarno, N. S. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi cetakan kedua)*. In *Sagung Seto*. Sagung Seto.