

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan tata usaha berperan dalam mengelola administrasi pendidikan yang mencakup pengelolaan data siswa, administrasi keuangan, serta penyediaan fasilitas pendukung pembelajaran. Tata Usaha yang efisien dan berkualitas menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang terorganisir dengan baik, sehingga mendukung tercapainya tujuan pembelajaran. Tata Usaha yang dikelola dengan baik mampu meningkatkan kepuasan berbagai pihak, seperti guru, siswa, dan orang tua murid, dalam memperoleh pelayanan administrasi yang cepat dan tepat (Widya et al., 2023).

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pihak lain. Menurut Moenir dalam (Al-Parihah dan Undang, 2023) pelayanan pada hakikatnya merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh organisasi dalam masyarakat. Pelayanan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Kinerja pegawai Tata Usaha yang baik akan mempengaruhi kepuasan siswa, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas sekolah secara keseluruhan (Kurdi dan Darmiyanti, 2023).

Peningkatan keberhasilan Tata Usaha diperlukan dalam kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan berkualitas melibatkan kemampuan staf Tata Usaha untuk memberikan respon yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, proses administrasi dapat berjalan lancar tanpa hambatan, menciptakan kepuasan pengguna layanan dan mendukung produktivitas organisasi, apabila pelayanan dalam Tata Usaha tidak dikelola dengan baik, dapat muncul berbagai masalah seperti penundaan dalam pengurusan dokumen, ketidakakuratan data yang dikelola, hingga ketidakpuasan pengguna layanan. Jika dibiarkan, hal ini dapat menyebabkan penurunan kepercayaan terhadap organisasi, bahkan menghambat pencapaian tujuan strategis organisasi tersebut.

Agar tidak terjadinya keterhambatan, diperlukan solusi berupa peningkatan pelayanan dalam Tata Usaha. Tata Usaha dapat memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Sutrisno dan Wibowo, 2023). Langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan dalam Tata Usaha menurut (Fauzi dan Ahmad, 2023) yaitu perencanaan yang matang dengan merumuskan pembagian tugas dan tanggung jawab secara jelas, evaluasi berkala secara rutin terhadap program kerja dan mencari solusi atas hambatan tersebut, pengembangan kompetensi staf dengan pelatihan, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan sarana prasarana dan peningkatan motivasi kerja.

Kepuasan siswa sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan. Siswa sebagai pengguna layanan Tata Usaha berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan transparan. Namun, dalam praktiknya, sering ditemukan berbagai keluhan siswa terkait pelayanan Tata Usaha, seperti keterlambatan pengurusan dokumen, kurangnya informasi, atau sikap petugas yang kurang komunikatif. Hal ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana kualitas pelayanan Tata Usaha memengaruhi tingkat kepuasan siswa di lingkungan sekolah.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan siswa adalah kualitas pelayanan tata administrasi atau Tata Usaha yang disediakan oleh pihak sekolah (Nuril Ahmad, 2014). Tata Usaha yang cepat, akurat, dan ramah memberikan kemudahan bagi siswa dalam mengurus berbagai keperluan akademik dan non-akademik. Ketika pelayanan Tata Usaha berjalan dengan baik, baik dalam hal pengurusan dokumen, penyampaian informasi, maupun respon terhadap kebutuhan siswa—maka hal ini akan menciptakan rasa puas dan nyaman dalam diri siswa terhadap lembaga pendidikan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak responsif cenderung menimbulkan ketidakpuasan, bahkan dapat menghambat kelancaran aktivitas belajar siswa. Oleh karena itu, Tata Usaha sebagai bagian penting dari sistem manajemen sekolah memiliki peran vital dalam membentuk persepsi positif siswa terhadap madrasah.

Siswa sebagai bagian dari pelanggan internal berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan prinsip *good governance* dan manajemen pelayanan publik. Tingkat kepuasan ini tidak hanya berpengaruh terhadap kenyamanan belajar, tetapi juga terhadap loyalitas siswa, kepercayaan mereka terhadap lembaga, dan reputasi sekolah secara keseluruhan.

Beberapa studi menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, sikap petugas TU, keterbukaan informasi, serta sistem administrasi yang efisien berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan siswa. Pelayanan Tata Usaha yang tidak didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang memadai sering menjadi permasalahan serius dalam berbagai organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Ketidakcukupan jumlah staf, rendahnya tingkat kompetensi, atau kurangnya pelatihan dapat menyebabkan pekerjaan administrasi tidak berjalan optimal. Hal ini berdampak pada lambatnya proses pengelolaan dokumen, distribusi informasi, dan pelayanan kepada pihak yang membutuhkan. Akibatnya, efisiensi kerja menurun, target organisasi sulit tercapai, dan tingkat kepuasan pengguna layanan, seperti siswa, mahasiswa, atau masyarakat umum, ikut terganggu.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Poniman dengan judul jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dengan perolehan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,653 atau 65,3%, menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebesar 65,3% dari variasi yang terjadi pada variabel dependen. Sementara itu, sisanya yaitu 34,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang digunakan, seperti aspek lingkungan sekitar atau faktor lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen yang terdiri dari: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan siswa pada SMK Negeri 4 Klaten (Poniman dan Kusmardi, 2011). Adapun persamaan antara

penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah keduanya meneliti kepuasan siswa sebagai variabel independen.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada perbedaan fokus variabel dependen. Penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pelayanan Tata Usaha karena pelayanan Tata Usaha berdampak besar dan belum banyak dijadikan objek kajian dalam penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara, pihak Tata Usaha menyatakan bahwa pelayanan administrasi telah dilaksanakan dengan baik sesuai prosedur dan waktu yang telah ditentukan. Mereka merasa telah memberikan layanan yang ramah, cepat, dan akurat kepada seluruh siswa. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa beberapa siswa masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Siswa mengeluhkan proses pelayanan yang dianggap lambat, kurang komunikatif, serta minimnya informasi yang jelas terkait prosedur administrasi. Perbedaan persepsi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh siswa sebagai pengguna layanan. Kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan telah diberikan sesuai standar internal Tata Usaha, namun belum sepenuhnya mampu menjawab ekspektasi siswa. Jika kesenjangan ini tidak segera diidentifikasi dan diatasi, maka dapat berdampak pada menurunnya kepuasan siswa serta efektivitas layanan administrasi sekolah secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam mengenai “Pengaruh Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Siswa di MTs. Persis Katapang Kabupaten Bandung” dengan harapan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan Tata Usaha dan administrasi di lingkungan madrasah tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Tata Usaha di MTs. Persis Katapang Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana Kepuasan Siswa di MTs. Persis Katapang Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa di MTs. Persis Katapang Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Pelayanan Tata Usaha di MTs. Persis Katapang Kabupaten Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan Kepuasan Siswa di MTs. Persis Katapang Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Tata Usaha terhadap kepuasan siswa di MTs. Persis Katapang Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik dalam aspek teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas pemahaman mengenai dampak pelayanan Tata Usaha terhadap layanan akademik. Selain itu, hasilnya juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan Tata Usaha dan sebagai referensi untuk meningkatkan kepuasan siswa di tiap sekolah.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi institusi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang berguna serta rekomendasi untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan Tata Usaha.

- b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan memberikan pengalaman praktis terkait pelayanan Tata Usaha.

E. Kerangka Berpikir

Tata Usaha dirumuskan sebagai segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap organisasi (Rahmawati, 2014). Selaras dengan pernyataan yang dikemukakan oleh (Sayuti, 2013) yaitu bahwa Tata Usaha adalah tugas pelayanan yang terdiri dari aktivitas menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap organisasi.

Tata Usaha dalam ruang lingkup pendidikan telah diatur dalam UU nomor 24 tahun 2008 yang mencakup nilai standar dari tenaga administrasi sekolah meliputi; kompetensi yang harus dimiliki dan kualifikasi sebagai tenaga administrasi sekolah. Dalam UU nomor 20 tahun 2003 dinyatakan bahwa Tenaga Kependidikan berkewajiban untuk melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk mendukung proses pendidikan (Rusdiana, 2014). Tata Usaha pada lingkup sekolah yaitu kegiatan mengelola, mengarsipkan, menginput dan menyimpan dokumen yang diperlukan oleh sekolah dalam rangka pencapaian tujuan sekolah. Menurut Aulia dan Umar dalam (Widyawati et al., 2023) Tugas-tugas Tata usaha mencakup berbagai hal seperti: penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, penggandaan hingga pengiriman informasi. Tugas-tugas tersebut terbilang kompleks sehingga dengan adanya Tata Usaha peran nya sangat penting bagi keberlangsungan administrasi sekolah. Tujuan dari pelayanan Tata Usaha meringankan *facilitation functions* dalam mencapai tujuan aktivitas substantif.

Pelayanan Tata Usaha di lingkungan sekolah adalah elemen kunci yang mencerminkan perkembangan suatu institusi pendidikan. Pengelolaan administrasi, khususnya di bidang Tata Usaha, yang berjalan dengan baik sangat berpengaruh dalam mewujudkan visi dan misi sekolah sesuai dengan tujuan awalnya. Pelayanan Tata Usaha (*administrative services*) memegang peran vital

dalam menentukan kualitas layanan administrasi di berbagai organisasi, termasuk institusi pendidikan. Pelayanan Tata Usaha memiliki urgensi yang tinggi dalam menunjang layanan administrasi di sekolah, karena berperan sebagai pusat pengelolaan data, dokumentasi, dan informasi yang mendukung operasional pendidikan. Tata Usaha yang efektif menjadi indikator utama dalam menentukan kualitas layanan administrasi, karena pelayanan yang cepat dan akurat dapat meningkatkan kepuasan pengguna, termasuk siswa, guru, dan orang tua (Moenir, 2010). Hal ini sejalan dengan (Aziz et al., 2024) yang menunjukkan bahwa Tata Usaha yang terorganisir berkontribusi signifikan terhadap kelancaran proses administrasi dan pencapaian tujuan pendidikan. Tata Usaha tidak hanya memastikan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya, yang sangat penting dalam konteks sekolah.

Tata Usaha memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai data yang menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat. Selain itu, Tata Usaha juga bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh berbagai pihak, sehingga pelayanan yang optimal dan memuaskan sangatlah diperlukan. Dengan demikian, masalah kompleks yang mungkin mengganggu pelaksanaan pelayanan Tata Usaha menjadi perhatian penting.

Menurut Afkari dalam (Aziz et al., 2024) Tata Usaha melibatkan serangkaian kegiatan dalam usaha koperasi untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis dan terencana, khususnya di lembaga pendidikan formal. Selaras dengan Hoy dan Miskel dalam (Aziz et al., 2024), Tata Usaha atau administrasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas organisasi sekolah dan berdampak positif pada prestasi akademik siswa. Pelayanan Tata Usaha yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat akan lebih percaya pada lembaga pendidikan yang memiliki layanan administrasi yang efektif. Menurut Panji dalam (Hasanah et al., 2024), Hal ini karena lembaga pendidikan tersebut akan dinilai sebagai lembaga pendidikan yang profesional dan terorganisir dengan baik. Kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah

memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan peserta didik merupakan respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah peserta didik membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan awal mereka (Koteler dan Keller, 2016). Dengan kata lain, kepuasan peserta didik tercermin dari sejauh mana layanan pendidikan yang diterima sesuai atau tidak dengan ekspektasi mereka.

Kepuasan ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan siswa, tetapi juga turut memengaruhi proses pembelajaran serta hasil belajar mereka. Tingkat kepuasan siswa yang tinggi akan mencerminkan mutu sekolah secara keseluruhan. Semakin tinggi kepuasan siswa, maka semakin kuat pula citra positif sekolah di mata siswa dan orang tua, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjadikan sekolah tersebut lebih diminati (Fazriah, 2018). Tata Usaha dalam pendidikan bertujuan untuk memenuhi tujuan pendidikan melalui berbagai tindakan. Menurut (Koteler dan Keller, 2016) tujuan kepuasan antara lain :

1. Membangun Loyalitas Siswa

Siswa yang puas akan cenderung tetap berada di sekolah tersebut dan tidak mencari alternatif lain.

2. Mendorong Promosi dari Mulut ke Mulut (*Word of Mouth*)

Siswa yang puas akan merekomendasikan sekolah kepada teman atau keluarganya, yang berdampak pada peningkatan citra sekolah.

3. Mengurangi Keluhan

Kepuasan siswa membantu menekan jumlah keluhan terhadap pelayanan sekolah.

4. Meningkatkan Kepercayaan terhadap Lembaga

Siswa yang puas menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap kualitas pendidikan dan manajemen sekolah.

Menurut Hawkins dan Lonney dalam (Tjiptono, 2017) Indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kesesuaian harapan, yakni seberapa besar layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi peserta didik.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kecenderungan peserta didik untuk kembali menggunakan layanan atau produk yang sama di masa mendatang.
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Dengan demikian, kepuasan peserta didik dapat diartikan sebagai hasil evaluasi yang dilakukan oleh peserta didik terhadap kinerja lembaga pendidikan dalam memenuhi berbagai kebutuhannya selama proses belajar berlangsung.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *Expected service* dan *preceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi,yaitu:

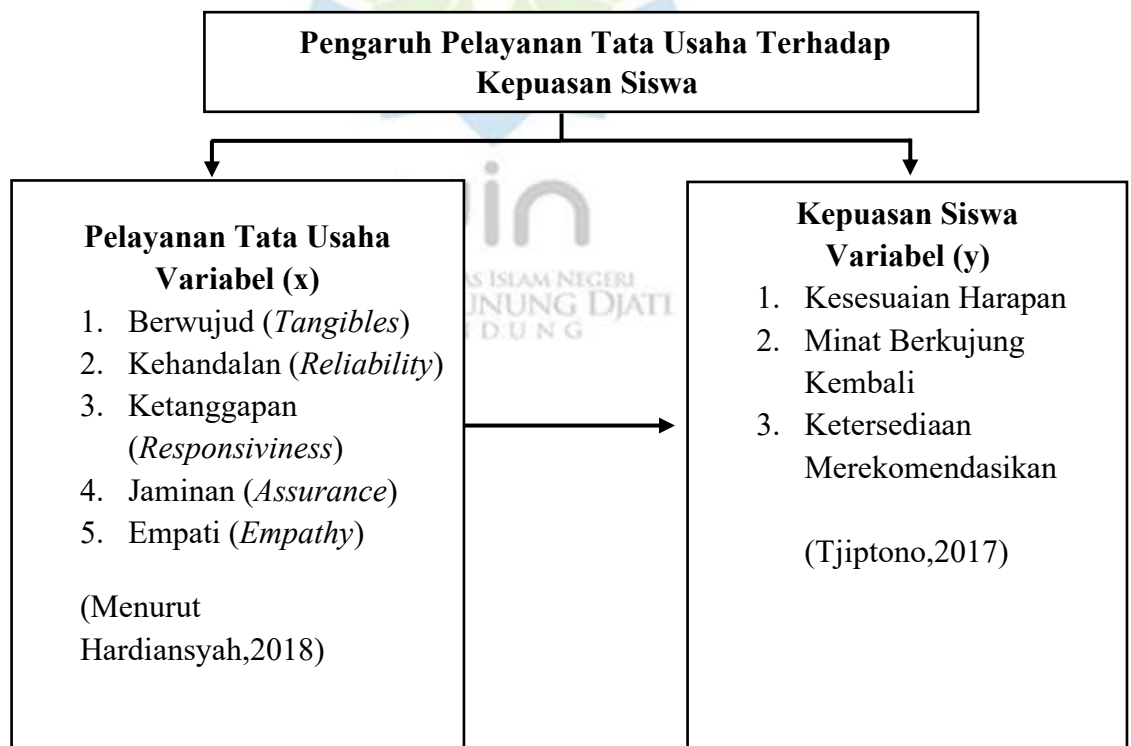
- 1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*
- 2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably materials*
- 3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;*
- 4) *Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service;*
- 5) *Courtesy. Politeness,respect,consideration and friendliness of contact personnel;*
- 6) *Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider;*
- 7) *Feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt;*
- 8) *Access. Approachable and easy of contact;*
- 9) *Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and Keeps customers informed. In a language which they can understand; and*

10) *Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs.*

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dalam (Sinaga dan Hidayat, 2016) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*
2. *Reliability. Ability to perform the promised service dependably materials and accurately*
3. *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*
4. *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*
5. *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers*

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Menurut teori yang dikemukakan oleh Kurtz dan Clow dalam (Laksana, 2008) bahwa antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan ketika pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan mereka, maka

hal tersebut akan menimbulkan rasa puas. Oleh karena itu, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting agar ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi, yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau respons terhadap perumusan masalah. Disebut sementara karena kesimpulan yang diajukan didasarkan pada teori yang relevan atau kondisi ideal, dan belum didukung oleh fakta empiris atau keadaan nyata yang diperoleh dari proses pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H₀: Tidak ada Pengaruh yang kuat antara Pelayanan Tata Usaha terhadap kepuasan siswa di MTs Persis Katapang.
2. H_a: Ada pengaruh yang kuat antara Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa di MTs Persis Katapang.
3. Hipotesa: Ada Pengaruh antara Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa di MTs Persis Katapang.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan beberapa sumber sebagai bahan rujukan atau pembandingan baik dari jurnal juga hasil penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut.

1. Penelitian oleh Nuril Ahmad dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al- Fattah Sugihan Solokuro Lamongan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan siswa. 2) Kepuasan siswa dapat dipertahankan dengan kinerja pelayanan yang baik. Persamaan penelitian terdapat pada variabel Y yaitu kepuasan siswa. Perbedaan penelitiannya pada variabel X.
2. Penelitian oleh Budhi Poniman dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Siswa pada Sekolah menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen yang terdiri dari: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap

kepuasan siswa. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,653 atau 65,3%, yang berarti bahwa 65,3% variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Sementara itu, sisanya sebesar 34,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi, seperti aspek lingkungan atau lokasi yang tidak dimasukkan dalam analisis. Persamaan penelitian terdapat pada metode penelitian yang digunakan. Sedangkan perbedaan penelitiannya terletak pada variabel X.

3. Penelitian oleh Ade Widya dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta” Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kinerja karyawan secara positif mempengaruhi kepuasan guru dan orang tua sebesar 40,1%. 2) Kualitas layanan administratif mempengaruhi kepuasan sebesar 58,5%. 3) Efek gabungan dari kedua faktor menghasilkan pengaruh kepuasan 62,1%. 4) Kepuasan guru dan orang tua dinilai berkualitas tinggi pada 4,10. 5) Kinerja karyawan dinilai berkualitas tinggi di 4,06. 6) Indeks Kepuasan Masyarakat dinilai 75,6, menunjukkan kepuasan yang rendah. Persamaan penelitian terdapat pada variabel X yaitu pelayanan Tata Usaha. Adapun perbedaannya terletak pada variabel Y dan objek penelitian
4. Penelitian oleh Yulia Nurhikmah Sari dan Akhmad H. Abubakar dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas layanan jasa yang diberikan di sekolah berpengaruh langsung terhadap kepuasan siswa. 2) Kepuasan siswa yang tinggi tidak hanya mencerminkan pengalaman positif mereka di sekolah, tetapi juga dapat berdampak positif pada motivasi belajar, partisipasi siswa, dan pencapaian akademik secara keseluruhan. Persamaan penelitian terletak pada variabel Y dan metode penelitian. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada variabel X dan responden penelitian yang akan diteliti.
5. Penelitian oleh Juli Omar Sinaga dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dimensi nyata dan empati mempengaruhi kepuasan publik. 2) Semua variabel kualitas layanan mempengaruhi kepuasan publik secara bersamaan. 3) Empati adalah variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan publik. 4) Pemangkasan model regresi meningkatkan hasil kualitas penelitian. 5) Mayoritas responden setuju dengan indikator kualitas layanan. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan yaitu pada kerangka berfikir yaitu penggunaan SERVQUAL sebagai indikator dan metode penelitian. Adapun perbedaannya Terdapat perbedaan pada variabel X dan Responden pada populasinya berbeda dengan penelitian yang akan diteliti.

6. Penelitian oleh Neliwati et al dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil dari analisis data dengan uji t diperoleh nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Selain itu, dalam uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai R Square sebesar 0,419 yang menunjukkan bahwa 41,9% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan 58,1% selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian. Persamaan penelitian terletak pada variabel Y dan metode penelitian. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada variabel X dan responden yang digunakan.
7. Penelitian oleh Nur Amalina Dzakiratullah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, Dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan administrasi akademik (X) memiliki nilai thitung sebesar 6,771 dengan signifikansi 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik yang

diberikan oleh Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNESA. Besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan mahasiswa adalah 12%, sementara 88% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Persamaan penelitian terdapat pada variabel Y yaitu kepuasan siswa. Adapun perbedaannya terletak pada variabel X dan responden penelitian yang digunakan.

8. Penelitian oleh Joko Mulyono dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA Dan 12 IPS)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 62,3% variabilitas kepuasan siswa dijelaskan oleh kualitas layanan administrasi, sedangkan 42,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian. Persamaan penelitian terletak pada variabel Y. Adapun perbedaannya terletak pada indikator variabel Y yang digunakan.
9. Penelitian oleh Dahria Adam dengan judul “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara”. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Halmahera Utara berada pada kategori sangat tinggi (memuaskan) dan layanan administrasi mempengaruhi pada kepuasan siswa. Persamaan penelitian terdapat pada variabel Y yang digunakan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel X dan indikator yang digunakan pada variabel Y.
10. Penelitian oleh Abdul Majid dengan judul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan”. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di FEB Universitas Muhammadiyah Lamongan, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas. Hal ini ditunjukkan oleh skor kepuasan pada masing-masing dimensi, yakni: *Tangibles* sebesar 74,62%, *Responsiveness* sebesar 61,86%, *Reliability* sebesar 72,96%, *Empathy*

sebesar 71,77%, dan *Assurance* sebesar 70,80%, yang seluruhnya berada dalam kategori memuaskan. Persamaan penelitian terletak pada variabel X dan indikator variabel Y yang digunakan. Adapun perbedaannya terletak pada variabel X.

