

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan sumber daya manusia. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan pendukung, termasuk pelayanan administrasi kesiswaan. Di era globalisasi dan kompetisi antar lembaga pendidikan yang semakin ketat, sekolah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Program peningkatan mutu pendidikan juga akan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat dan lembaga pendidikan. Kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada pelanggannya pelajar, guru, orang tua, dan masyarakat adalah kunci untuk membangun loyalitas (Hardani MSi et al., 2020).

Kepuasan peserta didik dalam konteks pendidikan dapat dimaknai sebagai hasil evaluasi peserta didik terhadap kesesuaian antara harapan mereka dengan kinerja layanan yang mereka terima selama berada di sekolah. Kepuasan ini menjadi indikator penting karena berkaitan erat dengan kenyamanan belajar, loyalitas siswa terhadap sekolah, serta citra lembaga pendidikan di mata masyarakat. Apabila layanan yang diberikan sekolah tidak sesuai dengan harapan peserta didik, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya motivasi belajar dan kepercayaan terhadap institusi pendidikan. (Wijaya, 2012) Maka dapat dikatakan, kepuasan siswa merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh siswa terhadap berbagai kinerja yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan mereka selama masa belajar di lembaga tersebut.

Kepuasan konsumen (guru, siswa, orang tua, dan lainnya) dalam pendidikan didefinisikan sebagai perbandingan antara apa yang diharapkan

orang tua siswa saat mendaftarkan anak mereka di sekolah tertentu dengan apa yang mereka rasakan setelah belajar di sana (persepsi). Jika tenaga kependidikan sekolah tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, pelanggan akan berkeluh kesah dan merasa kurang puas jika mereka tidak dapat memberikan pelayanan yang terbaik (Neliwati et al., 2022a).

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan siswa termasuk pelayanan administrasi, manajemen sekolah, lingkungan sekolah, dan proses pembelajaran di sekolah. Lingkungan sekolah terdiri dari kondisi kehidupan yang stabil baik untuk guru dan siswa, proses belajar mengajar, di mana guru memberikan materi kepada siswa dengan cara yang telah ditentukan oleh guru, dan komunikasi yang baik antara guru dan siswa selama kegiatan di sekolah adalah salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan siswa. (Rahmawati, n.d.)

Salah satu bentuk layanan yang memiliki peran vital dalam menunjang proses pendidikan adalah pelayanan administrasi kesiswaan. Administrasi kesiswaan mencakup seluruh proses pengelolaan data dan aktivitas peserta didik sejak mereka diterima hingga lulus dari sekolah, seperti pencatatan data siswa, pengelolaan nilai, absensi, mutasi, serta layanan informasi akademik dan non-akademik lainnya (Y. suryana & rusdiana, 2015). Pelayanan administrasi kesiswaan yang tertata dengan baik akan membantu kelancaran proses pembelajaran dan memberikan kemudahan bagi peserta didik dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka.

Kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dapat diukur melalui berbagai indikator, salah satunya menggunakan pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1990). Pendekatan SERVQUAL banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif karena mampu mengukur persepsi pengguna layanan secara sistematis dan terukur. (Fauziah, 2022)

Untuk menjamin bahwa pembelajaran berjalan lancar dan tujuan pembelajaran tercapai, administrasi memegang peranan penting dalam lembaga pendidikan. Kepala sekolah, guru, dan pengawas pendidikan sangat mementingkan dokumen yang tersimpan dalam administrasi pendidikan, termasuk data siswa, kurikulum, fasilitas, dan infrastruktur. Secara umum, administrasi pendidikan terdiri dari bidang-bidang berikut: 1) administrasi siswa; 2) administrasi sumber daya manusia; 3) administrasi kurikulum; 4) administrasi infrastruktur dan fasilitas, 5) administrasi keuangan, 6) administrasi hubungan masyarakat. Pada penelitian ini akan membahas mengenai administrasi kesiswaan (E. suryana, 2015).

Struktur administrasi yang dikenal sebagai administrasi siswa bertugas membantu siswa mencapai potensi penuh mereka di kelas. Administrasi kesiswaan bertanggung jawab untuk mengawasi semua kegiatan siswa. Dalam proses pembelajaran administrasi kesiswaan bertugas memastikan bahwa proses kegiatan siswa tersebut berjalan secara efisien dan sesuai dengan tujuan pendidikan sekolah (Ahmad, 2014)

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Penelitian yang dilakukan oleh Rekha Wulan Sari (2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK Muhammadiyah 3 Pekanbaru dengan nilai korelasi sebesar 0,646. Hasil penelitian lain oleh Makhfudhoh A. Fauziah et al. (2022) menunjukkan bahwa layanan administrasi kesiswaan memberikan kontribusi sebesar 62,7% terhadap kepuasan peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat. Temuan-temuan tersebut memperkuat asumsi bahwa pelayanan administrasi kesiswaan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan peserta didik..

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di SMP Muhammadiyah 10 Bandung, ditemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan administrasi kesiswaan, antara lain keterlambatan dalam proses pencatatan dan pelaporan

data siswa, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi oleh tenaga administrasi, serta belum optimalnya sarana dan prasarana pendukung layanan administrasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi peserta didik dalam mengakses layanan administrasi dan dapat berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Dari fenomena diatas menunjukkan beberapa masalah yang menarik untuk diteliti, seperti tidak semua sumber daya manusia (SDM) dalam layanan administrasi kesiswaan memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi, penyediaan sarana utama layanan administrasi kesiswaan yang belum lengkap dan kurang memuaskan, serta keterlambatan proses administrasi yang tidak dapat diprediksi.

Dengan mempertimbangkan pentingnya pelayanan administrasi kesiswaan serta adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi faktual di lapangan, maka diperlukan penelitian yang bersifat kuantitatif untuk mengkaji secara empiris pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung, sehingga dapat menjadi dasar bagi pihak sekolah dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu pelayanan administrasi yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Muhammadiyah 10 Bandung ?
2. Bagaimana kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi

kesiswaan di SMP Muhammadiyah 10 Bandung?

3. Bagaimana pengaruh antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Muhammadiyah 10 Bandung
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Muhammadiyah 10 Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut ini :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan manajemen pendidikan, khususnya pada kajian pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan peserta didik melalui pendekatan kuantitatif. Selain itu, penelitian ini dapat memperkuat penerapan teori kualitas pelayanan (Service Quality/SERVQUAL) dalam konteks lembaga pendidikan tingkat menengah serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya di bidang administrasi dan manajemen pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan

mengembangkan pengetahuan terutama dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya dalam bidang administrasi kesiswaan yang berkaitan dengan kepuasan para peserta didik.

b. Bagi SMP Muhammadiyah 10 Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan peserta didik.

c. Bagi Tenaga Administrasi dan Pendidik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi tenaga administrasi dan pendidik mengenai pentingnya kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dalam menunjang kepuasan peserta didik. Dengan pelayanan administrasi yang lebih tertata dan responsif, tenaga pendidik dapat lebih fokus pada kegiatan pembelajaran sehingga mendukung terciptanya proses belajar mengajar yang optimal.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peserta didik berupa peningkatan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang lebih cepat, tepat, dan transparan, sehingga peserta didik merasa lebih nyaman dan puas dalam memperoleh layanan administrasi di sekolah.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik. Pemahaman akan hubungan ini sangat krusial mengingat peran sentral administrasi dalam mendukung proses pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Secara konseptual, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun berdasarkan sintesis dan keterkaitan antara dua variabel pelayanan administrasi

kesiswaan dan kepuasan peserta didik yang didukung oleh landasan teoritis yang relevan. Analisis ini akan menguraikan mekanisme di mana kualitas layanan administratif berperan dalam membentuk persepsi, pengalaman, dan menentukan tingkat kepuasan peserta didik.

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Administrasi siswa tentunya berfokus pada pengelolaan kegiatan siswa. Ini termasuk pengolahan dan pengarsipan data siswa serta pencatatan perkembangan siswa selama mereka mengikuti pendidikan di sekolah. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pengelolaan layanan administrasi kesiswaan yang baik akan sangat berpengaruh pada seberapa lancar pembelajaran di sekolah karena tujuan utama dari administrasi kesiswaan adalah untuk memenuhi semua kebutuhan siswa. (Fauziah, 2022)

Layanan administrasi kesiswaan yang berkualitas dapat dilihat dari seberapa baik peran tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan layanan kepada siswa. Tanggapan petugas layanan administrasi kesiswaan menentukan kualitas layanan yang diberikan. Bagaimana petugas menangani kebutuhan siswa juga menentukan seberapa puas siswa dengan layanan yang mereka terima. Selain itu, petugas administrasi kesiswaan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik saat memberikan informasi dan data kepada siswa. (Puspita, 2022)

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan salah satu pilar penting dalam sistem pengelolaan pendidikan di sebuah lembaga pendidikan. Fungsi utamanya adalah memastikan kelancaran seluruh kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan administratif peserta didik, mulai dari pendaftaran, pengelolaan data, hingga pelayanan terkait kegiatan ekstrakurikuler dan dukungan akademik. Kualitas pelayanan ini secara langsung memengaruhi pengalaman belajar dan tingkat kenyamanan peserta didik di lingkungan sekolah. Untuk mengukur kualitas layanan ini secara paripurna, penelitian ini mengadopsi Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang secara mendasar digunakan

konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kesiswaan, kelima dimensi tersebut diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan dalam penyediaan layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kesiswaan, tangibles mencakup kebersihan dan keteraturan ruang pelayanan (misalnya, kantor tata usaha atau bagian kesiswaan), ketersediaan dan kerapian formulir atau dokumen yang diperlukan, sistem antrean yang jelas dan efisien, serta penampilan staf administrasi yang rapi dan profesional. Bukti fisik yang terorganisir, modern, dan menarik dapat memberikan kesan awal yang positif terhadap kualitas layanan dan mencerminkan profesionalisme lembaga.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, kehandalan berarti staf mampu menyelesaikan permintaan peserta didik (misalnya, penerbitan surat keterangan, verifikasi data, atau penyediaan informasi akademik) secara benar, tepat waktu, dan tanpa kesalahan yang berulang. Konsistensi dalam memenuhi janji dan akurasi dalam setiap transaksi administratif adalah kunci dari dimensi ini.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengukur kesigapan dan kemauan staf untuk membantu peserta didik serta memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Daya tanggap dalam administrasi kesiswaan tercermin dari kecepatan staf dalam merespons pertanyaan atau keluhan, kesediaan untuk membantu mengatasi masalah atau kendala yang dihadapi peserta didik, dan efisiensi dalam setiap tahapan proses pelayanan, seperti waktu tunggu yang minimal atau proses pengurusan dokumen yang tidak berbelit-belit.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menanamkan rasa percaya diri dan aman pada diri peserta didik. Staf administrasi yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidangnya, bersikap ramah dan sopan, serta mampu memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan akan meningkatkan kepercayaan peserta didik terhadap layanan yang diterima. Rasa aman yang ditimbulkan dari jaminan ini membuat peserta didik merasa yakin bahwa urusan administratif mereka akan ditangani dengan baik dan profesional.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian individual dan kepedulian yang diberikan staf kepada setiap peserta didik, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan kesulitan mereka. Dalam pelayanan administrasi, empati diwujudkan melalui sikap mendengarkan yang aktif, kesediaan untuk memahami perspektif unik setiap peserta didik, dan upaya untuk memberikan solusi yang personal dan relevan. Ini mencakup kemampuan staf untuk menempatkan diri pada posisi peserta didik dan memberikan pelayanan dengan sentuhan personal yang membuat peserta didik merasa dihargai dan dipahami.

Kelima dimensi SERVQUAL ini akan dijadikan alat ukur esensial dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan oleh pihak sekolah. Keterkaitan teori ini dalam penelitian adalah sebagai dasar konseptual untuk menilai bagaimana peserta didik secara subjektif merasakan kualitas layanan berdasarkan indikator-indikator tersebut, yang pada gilirannya akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, SERVQUAL memberikan kerangka kerja yang kuat untuk mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan administrasi kesiswaan (Sulistiyowati, 2018)

Terakhir, petugas administrasi kesiswaan harus sangat memperhatikan keinginan dan kebutuhan para siswa. Jika sikap ini diterapkan, siswa akan merasa nyaman dan puas ketika mereka menerima pelayanan sesuai dengan apa yang

diinginkan, dan mereka akan puas dengan pelayanan administrasi kesiswaan. (Nuralia Nuralia & Miftahir Rizqa, 2024)

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan Tingkat seseorang setelah membandingkan antara kinerja hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, perasaan seseorang menurut Daryanto (2011: 9). Teknik untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti yang dikemukakan Kolter dalam Fandy Tjiptono (2001: 34) yaitu melalui Survey Kepuasan Pelanggan, Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*), Ghost Shopping, dan Sistem Keluhan dan Saran (Sulistiyowati, 2018). Tim Markensis (2009: 40) juga sependapat dengan hal tersebut yaitu dengan menyatakan bahwa teknik - teknik tersebut dapat digunakan untuk mengukur kebahagiaan pelanggan.

Kepuasan pendidikan dapat diukur dengan cara yang sama dengan kepuasan konsumen, pelanggaran siswa dapat dikaitkan dengan perolehan layanan pendidikan. Survey kepuasan pelanggan adalah metode tambahan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pada umumnya Untuk menilai kepuasan pelanggan, survei dilakukan melalui telepon, pos, dan wawancara.

Metode analisis pelanggan yang hilang adalah metode yang berbeda. Perusahaan dapat menghubungi pelanggan yang telah berhenti memasok pemasok dengan metode ini, yang memungkinkan mereka menemukan riwayat pelanggan yang telah lama berhenti. Pelanggan diminta untuk menceritakan produk yang pernah mereka gunakan sebelumnya dan alasan mengapa mereka tidak lagi menggunakannya.

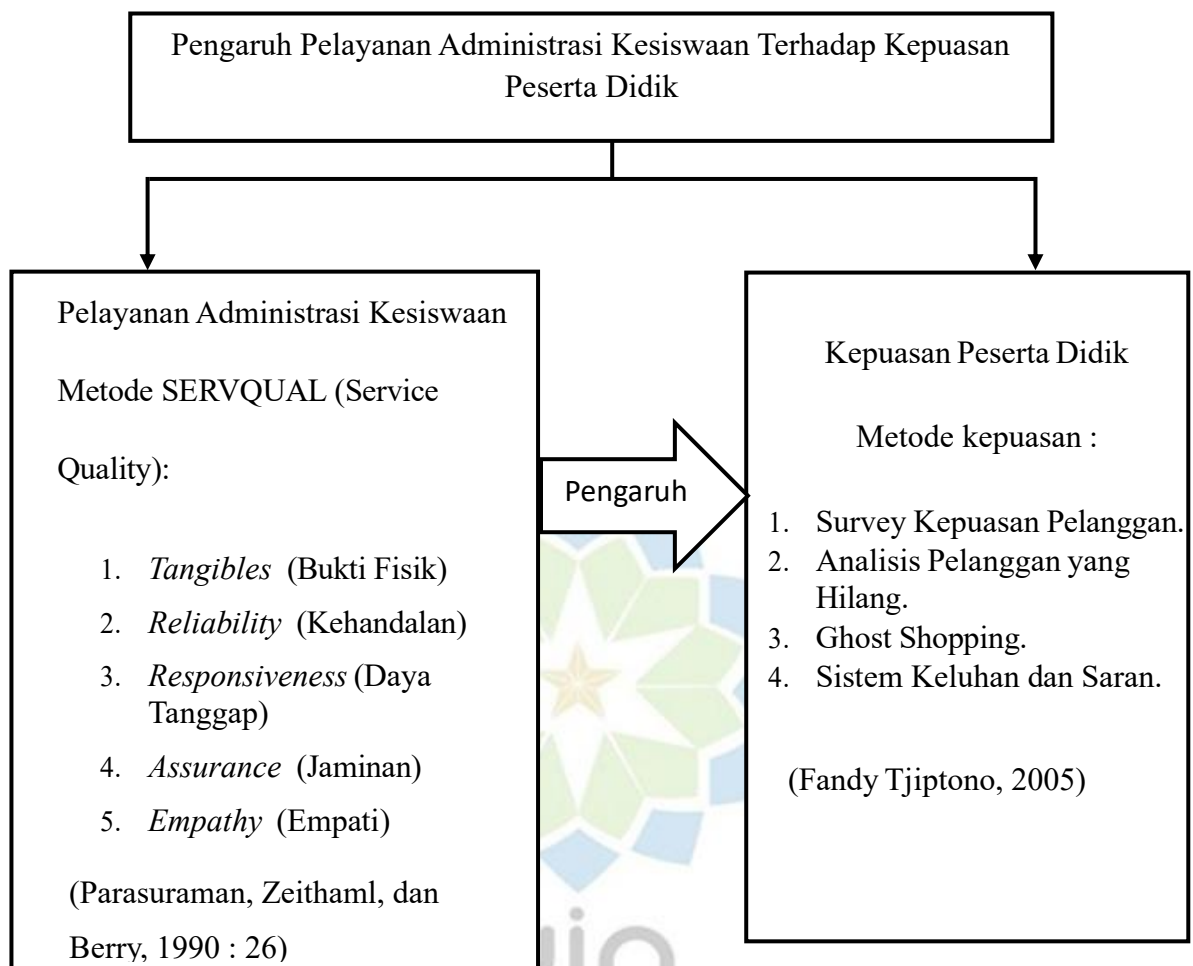
Teknik *Ghost Shopping* adalah cara tambahan untuk mengukur kepuasan pelanggan. dilakukan dengan mempekerjakan ghost shopper untuk berpura-pura menjadi pelanggan atau pembeli produk potensial perusahaan pesaing. Kemudian, berdasarkan pengalaman mereka sendiri dalam membeli produk pesaing, *ghost shopper* mendiskusikan kekuatan dan kelemahan produk pesaing. Namun dalam implementasinya di lingkungan sekolah, indikator *ghost shopping* disesuaikan dengan konteks pendidikan, yaitu pengalaman peserta didik saat menerima layanan administrasi kesiswaan.

Sistem untuk menyampaikan keluhan dan saran lebih banyak digunakan untuk mengukur kepuasan. Dengan kata lain, setiap bisnis yang berpusat pada pelanggan harus memberikan kesempatan yang baik bagi pelanggan untuk menyampaikan pendapat, keluhan, dan umpan balik mereka. Untuk melakukan ini, Anda dapat membuka kotak saran di tempat tertentu atau menghubungi kontak saran melalui internet melalui email, nomor telepon, atau jejaring sosial lainnya.

Teori Kualitas Layanan (*Service Quality Theory*) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan suatu lembaga publik dapat dilihat dari *reabilitas* (kehandalan), *responsifitas* (daya tanggap saat memberikan layanan), *assurance* (kemampuan dalam memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan bisnis untuk memahami kebutuhan klien atau pelanggan), dan bukti nyata (layanan visual) (Nirwana, 2004: 29). Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan juga ada di dunia pendidikan karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama siswa. *Reabilitas* institusi pendidikan berkaitan dengan peningkatan siswa dan keadaan seperti ketersediaan jurusan yang sangat dibutuhkan, biaya pendidikan, dan kemudahan proses. Pengelola sekolah dapat memberikan informasi tentang tanggung jawab. atau pelayanan tambahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau siswa.

Garansi bidang pendidikan terkait dengan jenis layanan yang tersedia untuk siswa. Sesi *empathy* bidang pendidikan berkaitan dengan seberapa baik guru dapat memenuhi keinginan siswa dan orang tua. Di sisi kelima, tampilan fisik juga dikenal sebagai sarana dalam dimensi utama pendidikan. Data yang dikumpulkan dari orang tua dan siswa menunjukkan bahwa gedung sekolah dan ruangnya harus memberikan kepuasan bagi peserta didik. (Yudha Pranoto & Alfarisy, n.d.)

Berdasarkan uraian di atas, kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagan berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang disusun berdasarkan kerangka teori dan hasil kajian terdahulu, yang berfungsi sebagai dugaan awal terhadap hasil penelitian. Keberadaan hipotesis sangat penting dalam suatu penelitian karena menjadi dasar untuk mengarahkan proses pengumpulan data, analisis, serta pengujian empiris. Apabila hipotesis yang dirumuskan terbukti benar, maka hasil penelitian tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan maupun pengembangan teori yang relevan (Hamdani, 2025)

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan administrasi

kesiswaan dan kepuasan peserta didik. Hipotesis yang dirumuskan merepresentasikan dugaan adanya keterkaitan antara variabel independen (X: pelayanan administrasi kesiswaan) dengan variabel dependen (Y: kepuasan peserta didik), yang disusun berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan sebelumnya apakah ada korelasi antara pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H_0 : “Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung.
2. H_a : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan Peserta Didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung.”

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti akan mendeskripsikan beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Berikut beberapa referensi yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	Rekha Wulan Sari (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di	kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dalam meningkatkan kepuasan siswa di	Terdapat persamaan variabel yang diteliti dalam penelitian yang mencakup kualitas	Perbedaan dalam Penelitian ini terdapat pada fokus penelitian yang lebih menekankan

		Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru.	Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru. Berada pada kategori sedang dengan R Square sebesar 65% .	layanan administrasi sebagai variabel independen dan kepuasan siswa sebagai variabel dependen.	pada kualitas pelayanan sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada layanan administrasi secara keseluruhan.
2.	Vingki Soniyah (2023)	Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penukal	Meneliti pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa dan menemukan hubungan positif yang signifikan.	Sama-sama meneliti pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa.	Lokasi dan jenjang berbeda (SMA Negeri), tidak spesifik pada administrasi kesiswaan.
3.	Makhfudh A. Fauziah dkk. (2022)	Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan terhadap	Menunjukkan layanan administrasi kesiswaan berpengaruh	Variabel bebas dan terikat sama, fokus	Lokasi dan jenjang berbeda (MA), konteks

		Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunna jah Ciputat	signifikan terhadap kepuasan peserta didik ($R^2 = 62,7\%$).	administrasi kesiswaan.	sekolah Islam non-Muhammadiyah.
4.	Umi Farihah dkk. (2024)	Pengaruh Layanan Administrasi Akademik dengan Pendekatan RATER terhadap Kepuasan Mahasiswa	Mengkaji layanan administrasi akademik menggunakan pendekatan RATER pada mahasiswa.	Sama-sama mengkaji kualitas layanan administrasi dan kepuasan.	Subjek mahasiswa dan fokus administrasi akademik, bukan kesiswaan.
5.	Harun Rosid & Fila N. Arifin (2020)	Pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa MTs Unggulan Mukhtar Syafaat	Menemukan layanan administrasi berpengaruh sangat kuat (87,4%) terhadap kepuasan siswa.	Sama-sama meneliti layanan administrasi dan kepuasan siswa.	Tidak spesifik administrasi kesiswaan dan lokasi berbeda.
6.	Nur Rohfitta (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap	Penelitian ini mengkaji pengaruh mutu pelayanan	Sama-sama meneliti pelayanan administrasi	Fokus penelitian terdahulu menekankan pada mutu

		<p>Kepuasan Peserta Didik Kelas XI Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu</p> <p>administrasi terhadap kepuasan peserta didik kelas XI di MAN 1 Pringsewu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan responsif berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas administrasi kesiswaan merupakan faktor penting</p>	<p>si kesiswaan sebagai variabel bebas dan kepuasan peserta didik sebagai variabel terikat.</p>	<p>pelayanan administrasi dan terbatas pada peserta didik kelas XI, sedangkan penelitian ini meneliti pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan secara umum dengan subjek seluruh peserta didik di SMP Muhammadiyah 10 Bandung.</p>
--	--	---	---	---

			dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di madrasah.		
7.	Makhfudhoh A. Fauziah dkk. (2022)	Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatun Najah Ciputat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik dengan kontribusi sebesar 62,7%.	Sama-sama meneliti pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, jenjang pendidikan (Madrasah Aliyah dan Sekolah Menengah Pertama), serta karakteristik lembaga pendidikan.
8.	Zahna A. Trisnanty	Pengaruh Responsivitas dan	Fokus pada layanan administrasi	Sama-sama membahas	Fokus layanan online dan

	a dkk. (2025)	Kemudahan Akses Layanan Administrasi Online terhadap Kepuasan Mahasiswa	berbasis online dan kepuasan mahasiswa.	layanan administrasi dan kepuasan.	subjek mahasiswa.
9.	Mary R. Montano dkk. (2025)	Profiling Student Satisfaction: Evaluating Student Affairs and Services Programs	Mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap program kemahasiswaan termasuk isu kesehatan mental.	Sama-sama mengkaji kepuasan terhadap layanan institusi.	Fokus program kemahasiswaan dan konteks perguruan tinggi.
10	Shivangi Dhawan (2022)	Kualitas Pendidikan Tinggi dan Kepuasan Mahasiswa: Meta-Analisis, Analisis Subkelompok, dan Meta-Regresi	Penelitian ini merupakan meta-analisis yang mengkaji hubungan berbagai dimensi kualitas pendidikan tinggi dengan kepuasan	Sama-sama menegaskan pentingnya kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengguna layanan	Penelitian bersifat meta-analisis, konteks pendidikan tinggi, dan tidak meneliti langsung administrasi kesiswaan di sekolah menengah.

			<p>mahasiswa. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki korelasi tertinggi terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan dimensi kualitas lainnya.</p>	pendidikan .	
11	Pratiwi Ike Pradina (2020)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan dan Sarana Prasarana Pembelajaran terhadap Kepuasan Siswa Kelas XII di SMK Negeri 1 Bandung</p>	<p>Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran terhadap kepuasan siswa kelas XII di SMK</p>	<p>Sama-sama meneliti kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa sebagai variabel utama.</p>	<p>Penelitian terdahulu menambahkan variabel sarana prasarana pembelajaran dan terbatas pada siswa kelas XII SMK, sedangkan penelitian ini hanya</p>

			<p>Negeri 1 Bandung.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan fasilitas pembelajaran berada pada kategori sedang dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, dengan nilai R Square sebesar 70%.</p>	<p>memfokuskan pada pelayanan administrasi kesiswaan dengan subjek seluruh peserta didik SMP Muhammadiyah 10 Bandung.</p>
--	--	--	--	---

Berdasarkan hasil kajian terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan peserta didik di lingkungan sekolah. Berbagai penelitian, baik yang menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang meliputi aspek pelayanan yang

sangat buruk, kecepatan, intervensi petugas, kejelasan informasi, serta kemudahan akses layanan, berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kepuasan peserta didik terhadap layanan sekolah secara.

Persamaan dari sebagian besar penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian terhadap hubungan antara pelayanan administrasi dan kepuasan pengguna layanan, serta dominasi penggunaan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian. Adapun perbedaan penelitian muncul pada aspek lokasi penelitian, jenjang pendidikan, karakteristik lembaga pendidikan, serta indikator pelayanan administrasi yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian yang secara khusus penelitian pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP), khususnya di SMP Muhammadiyah 10 Bandung. Penelitian ini menjadi relevan karena evaluasi terhadap pelayanan administrasi kesiswaan pada tingkat SMP, terutama di lingkungan sekolah berbasis Muhammadiyah, masih relatif terbatas dibandingkan jenjang pendidikan lainnya.

Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan indikator pelayanan administrasi kesiswaan berbasis model SERVQUAL yang disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 10 Bandung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkuat temuan empiris penelitian sebelumnya, tetapi juga memberikan gambaran kontekstual mengenai bagaimana kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berdampak terhadap tingkat kepuasan peserta didik sebagai pengguna utama layanan pendidikan.