

ABSTRAK

Putri Widelia. 1222010136. “ Pengaruh Kinerja Pelayanan Administrasi Tata Usaha Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Penelitian di MTS Kifayatul Achyar Kecamatan Cibiru Kota Bandung)”.

Pelayanan tata usaha memegang peran krusial dalam pengelolaan administrasi pendidikan guna mendukung tercapainya tujuan pembelajaran. Namun, pada realitasnya, pemenuhan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan responsif sering kali menghadapi kendala operasional dan keterbatasan fasilitas, yang berpotensi memicu ketidakpuasan serta keluhan dari sudut pandang peserta didik sebagai pengguna layanan. Fenomena kesenjangan kualitas pelayanan ini memerlukan pembuktian empiris, khususnya di lingkungan MTs Kifayatul Achyar Kecamatan Cibiru Kota Bandung, guna mengevaluasi sejauh mana efektivitas kinerja tata usaha setempat.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui kinerja pelayanan administrasi tata usaha di MTs Kifayatul Achyar Kecamatan Cibiru Kota Bandung; (2) mengetahui kepuasan peserta didik di MTs Kifayatul Achyar Kecamatan Cibiru Kota Bandung; dan (3) menganalisis pengaruh kinerja pelayanan administrasi tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di MTs Kifayatul Achyar Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survei asosiatif. Data dikumpulkan dari 83 responden yang merupakan sampel aktif dari peserta didik angkatan 2025 dan angkatan 2026. Proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan secara komprehensif menggunakan instrumen angket (kuesioner), dokumentasi, observasi langsung di lapangan, serta wawancara pendukung.

Hasil penelitian menyimpulkan tiga hal utama. Pertama, seluruh instrumen data pada 83 responden teruji valid dan reliabel, dengan kinerja pelayanan tata usaha (X) dan kepuasan peserta didik (Y) berada pada kategori "Tinggi" (rata-rata 3,22 dan 3,24). Kedua, uji t membuktikan kinerja pelayanan tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik ($Y = 14,662 + 0,588X$; $t_{hitung} = 10,219 > t_{tabel} = 1,990$; sig. 0,000). Ketiga, nilai R^2 sebesar 0,563 menunjukkan variabel X memberikan kontribusi pengaruh sebesar 56,3% terhadap variabel Y, sementara 43,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan temuan ini, pihak sekolah disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha, khususnya dalam kecekatan dan keramahan layanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji variabel lain seperti fasilitas sekolah atau komunikasi guru untuk meneliti 43,7% faktor sisa yang memengaruhi kepuasan peserta didik.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Administrasi Tata Usaha, Kepuasan Peserta Didik.