

ABSTRAK

Italia Novita Sari (1162010031), 2020 “Pengaruh Manajemen Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Ar-Rosyidiyah”

Madrasah merupakan sebuah lembaga pendidikan Islam formal yang menyediakan layanan pendidikan, salah satunya adalah layanan administrasi yang menjangkau keseluruhan operasional madrasah. Masalah yang timbul dalam pelayanan adalah adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan siswa, yang diakibatkan dari kurangnya pengelolaan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan, pihak madrasah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan siswa dengan memperhatikan manajemen pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah; 2) kepuasan siswa dalam pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah; 3) tingkat pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MTs Ar-Rosyidiyah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode deskriptif dan metode survey. Data pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji instrument (validitas dan reliabilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas dan heterokedastisitas), uji hipotesis (uji t parsial, uji f simultan, koefisien determinasi (R^2)), dan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah secara keseluruhan dari hasil tingkat capaian responden memperoleh presentase sebesar 0,776 atau 77,57 % yang berada dalam rentang 61%-80% atau dalam kategori baik. 2) Tingkat kepuasan siswa dalam manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah dari hasil tingkat capaian responden memperoleh presentase skor sebesar 0,775 atau 77,479% yang berada dalam rentang 61%-80% atau dalam kategori baik. 3) Pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MTs Ar-Rosyidiyah Kota Bandung dari hasil uji determinasi menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dengan kadar pengaruh sebesar 0,496 atau senilai 49,90% besaran nilai presentase yang mempengaruhi variabel dependen (kepuasan siswa) sedangkan sisanya 50,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kompetensi guru, kinerja guru, metode pembelajaran dan gaya kepemimpinan kepala madrasah. Dengan demikian, diharapkan manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah dapat dipertahankan dan tingkatkan terutama dalam indikator *responsiveness*, *realibility*, *assurance*, *tangibles*, dan *empathy*.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Administrasi Pendidikan, dan Kepuasan Siswa