

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
KESISWAAN DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) 3 AGAM PLUS
KETERAMPILAN**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)*



Oleh:

NUNUNG LESTARI

NIM: 2214030026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

2026 M / 1448 H

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain”.

QS. Al-Insyiroh:6-7

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu

-Umar Bin Khattab-

Orang lain tidak akan memahami perjuangan dan masa-masa sulit yang telah kita lalui. Yang ingin mereka ketahui hanyalah kisah keberhasilan kita. Berjuanglah untuk diri sendiri, meskipun tidak ada yang memberikan tepuk tangan. Kelak, diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nunung Lestari

Nim : 2214030026

Tempat tgl lahir : Air Panjang/ 13, Agustus 2003

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kepuasan Peserta Didik Tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar keserjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia bahwa keabsahan skripsi dan gelar keserjanaan saya dibatalkan.

Padang, 20 Mei 2026

Yang menyatakan



METERAI
TEMPEL
0E99BAOX017942765

Nunung Lestari
NIM. 2214030026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Kepuasan Peserta Didik Tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan”, disusun oleh Nunung Lestari dengan NIM. 2214030026, program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 20 Mei 2026

Pembimbing I

Prof. Dr. Remiswal, S. Ag., M. Pd
NIP. 197107171998031007

Pembimbing II


Dr. Hasnawati, S. Ag., M. Pd
NIP. 197201042000032002

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi yang berjudul, judul “Kepuasan Peserta Didik Tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan”, oleh Nunung Lestari, NIM. 2214030026, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Kamis 11 Juni 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 11 Juni 2026

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Remiswal, S. Ag., M. Pd
NIP. 197107171998031007

Dr. Hasnawati, S. Ag., M. Pd
NIP. 197201042000032002

Anggota

Penguji I

Penguji II

Hj. Wahyuli Lius Zen, SE., M. Pd
NIP. 196907121994032003

Syukra Vadhillah, M. Pd
NIP. 199202162019032019

Penguji III

Penguji IV

Prof. Dr. Remiswal, S. Ag., M. Pd
NIP. 197107171998031007

Dr. Hasnawati, S. Ag., M. Pd
NIP. 197201042000032002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Yasmadi, M. Ag
NIP. 197305172000031001

ABSTRAK

Nama Nunung Lestari, Nim 2214030026, judul skripsi Kepuasan Peserta Didik Tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan. Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam (UIN) Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan administrasi kesiswaan dalam memberikan kepuasan bagi peserta didik. Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Adapun permasalahan disini yaitu, pelayanan yang diberikan administrasi kesiswaan kepada peserta didik belum dapat dikatakan baik dikarenakan petugas administrasi kesiswaan sering mengundur-undur waktu dalam memberikan pelayanan, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menerapkan metode survei. Populasi penelitian ini mencakup seluruh siswa Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan yang berjumlah 299 orang. Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 171 responden yang diambil menggunakan teknik *proportional random sampling* berdasarkan rumus Slovin. Instrumen utama dalam pengumpulan data adalah angket (kuesioner) tertutup skala Likert yang menyisakan 44 butir pernyataan valid setelah melalui uji validitas dan reliabilitas, serta didukung oleh teknik dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan terkait kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan, diperoleh dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pada indikator *reliability* (keandalan), kepuasan peserta didik berada pada kategori "Sangat Tidak Puas" dengan persentase 37,43%. Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap), kepuasan peserta didik berada pada kategori "Sangat Tidak Puas" dengan persentase 63,74%. Pada indikator *assurance* (jaminan), kepuasan peserta didik berada pada kategori "Cukup Puas" dengan persentase 72,51%. Pada indikator *empathy* (empati), kepuasan peserta didik berada pada kategori "Puas" dengan persentase 33,92%. Pada indikator *tangibles* (bukti fisik), kepuasan peserta didik berada pada kategori "Puas" dengan persentase 62,57%. Secara keseluruhan, berdasarkan penggabungan kelima indikator tersebut, kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan berada pada kategori "Tidak Puas" dengan persentase 55,55%, disusul kategori "Cukup Puas" sebesar 28,65%, dan kategori "Sangat Tidak Puas" sebesar 15,79%. Meskipun indikator jaminan, empati, dan bukti fisik sudah dinilai baik, pihak madrasah diharapkan dapat terus berbenah dalam meningkatkan aspek keandalan dan daya tanggap demi kepuasan peserta didik yang menyeluruh.

Kata Kunci: Kepuasan Peserta Didik, Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

Name: Nunung Lestari, Student ID Number 2214030026, thesis title: Student Satisfaction Regarding Student Administration Services at State Islamic Senior High School (MAN) 3 Agam Plus Skills. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Imam Bonjol State Islamic University, Padang.

This study is motivated by the importance of student administrative services in ensuring student satisfaction. Student satisfaction is defined as a positive attitude held by students toward the administrative services provided by staff, resulting from the alignment between their expectations and needs and the actual services received. The issue at hand is that the student administrative services provided at Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan cannot yet be considered satisfactory; this is due to administrative staff frequently delaying service delivery and a lack of clarity regarding administrative procedures.

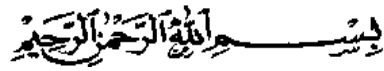
The purpose of this study is to determine the level of student satisfaction regarding student administrative services at Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan.

This study employs a descriptive quantitative research design using a survey method. The study population comprises all 299 students from Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan. A sample of 171 respondents was selected using proportional random sampling based on Slovin's formula. The primary data collection instrument was a closed-ended Likert-scale questionnaire—resulting in 44 valid items following validity and reliability testing—complemented by the use of documentation techniques.

Descriptive analysis of the study regarding student satisfaction with student administrative services at Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan reveals the following results: for the reliability indicator, student satisfaction fell into the "Very Dissatisfied" category (37.43%); for responsiveness, it fell into the "Very Dissatisfied" category (63.74%); for assurance, it fell into the "Moderately Satisfied" category (72.51%); for empathy, it fell into the "Satisfied" category (33.92%); and for tangibles, it fell into the "Satisfied" category (62.57%). Overall, when aggregating these five indicators, student satisfaction with student administrative services at the school fell into the "Dissatisfied" category (55.55%), followed by "Moderately Satisfied" (28.65%) and "Very Dissatisfied" (15.79%). Although the indicators for assurance, empathy, and tangibles were rated positively, the school is encouraged to continue making improvements in the areas of reliability and responsiveness to ensure comprehensive student satisfaction.

Keywords: Student Satisfaction, Administrative Services

KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, atas segala Rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul, “Kepuasan Peserta Didik Tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan”.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Terutama untuk kedua orang tua Ayahanda Saman Sahur dan ibunda Neti, beliau bukan hanya sebagai orang tua, tetapi juga cahaya penyemangat dalam setiap langkah hidup penulis. Dari lelah dan kerja kerasnya serta air matanya, untuk membahagiakan serta memenuhi kebutuhan anak-anaknya serta mensekolahkan anaknya sampai perguruan tinggi penulis memahami makna perjuangan. Beliau memang tidak menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi, namun dengan tekad yang kuat, kerja keras, dan doa yang tak pernah berhenti, beliau mampu mengantarkan anaknya menjadi seorang sarjana. Terimakasih pula kepada Abang Helmi, Kakak Nining, Adik Ainun atas kasih sayang dan dukungannya selama ini kepada penulis, dan kepada Keluarga Besar yang selalu

memberikan semangat serta doanya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Remiswal, S. Ag., M. Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Hasnawati, S. Ag, M. Pd selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa penuh kesabaran serta kesediaannya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
2. Ibu Hj. Wahyuli Lius Zen, SE., M. Pd Selaku Penguji I dan Ibu Syukra Vadhillah, M. Pd Selaku Penguji II, yang telah bersedia untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Yasmadi, M. Ag., M. Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Bapak Dr. Muhammad Kosim, M. A selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Jum Anidar, S. Ag., M. Pd selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Rahmawati, S.Ag., M. Ag selaku Wakil Dekan III.
4. Bapak Dr. Misra, S. Pd., M. Si selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan Ibu Eci Sriwahyuni, M. Pd selaku Sekretaris Prodi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terutama dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan

ilmu serta telah membantu mengarahkan, serta memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Pimpinan dan seluruh Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang telah memberikan kemudahan akses dan pelayanan dalam penyediaan referensi serta sumber belajar yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Hj. Yesimakhmi, M. Pd selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 3 Agam Plus Keterampilan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Madrasah yang beliau pimpin.
8. Ibu Irdha Hayati, S. Pd selaku Kaur Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan dan Tenaga Kependidikan yang telah memfasilitasi dan memberikan data dan informasi kepada penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak dan berdo'a atas bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak dalam penyelesaian skripsi menjadi amal shaleh di sisi Allah SWT.

Padang, 20 Mei 2026
Penulis



Nunung Lestari
NIM. 2214030026

DAFTAR ISI

MOTTO	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Definisi Operasional	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teori	11
1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik.....	11
2. Pengertian Pelayanan Administrasi Kesiswaan.....	14
3. Tujuan Adminstrasi Kesiswaan	20
4. Fungsi Administrasi Kesiswaan	20
5. Prinsip-prinsip Administrasi Kesiswaan	21
6. Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kesiswaan	22
7. Indikator Kepuasan Peserta Didik Tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan.....	27
B. Penelitian Yang Relevan	39
C. Kerangka Berfikir	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi Dan Sampel.....	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Angket (kuesioner).....	48
2. Dokumentasi.....	62
E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas.....	66
F. Teknik Analisis Data	67
1. Analisis Deskriptif.....	68
2. Distribusi Frekuensi	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	74
1. Latar Belakang dan Sejarah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan	74
2. Visi dan Misi MAN 3 Agam Plus Keterampilan.....	76
B. Hasil Peneltian.....	77
1. Deskripsi Data	77
2. Distribusi Frekuensi	78
C. Pembahasan	88
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98