

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA MTs. AL-FATTAH SUGIHAN SOLOKURO LAMONGAN

Nuril Ahmad

Universitas Islam Majapahit Mojokerto, Indonesia

E-mail: nuril21ahmad@gmail.com

***Abstract:** Student administration service is an action or action of someone or organization (madrasah) to give satisfaction to their students. This service is strongly influenced by several factors, the first is the human factor that provides the service. Human (madrasah / TU) employees who serve customers must have the ability to serve properly and quickly. In addition, TU should have the ability to communicate, be polite, friendly, and fully responsible to the students. The second factor is the availability of facilities and infrastructure that support the speed, accuracy, and accuracy of services. Facilities and infrastructure owned must be tailored to the needs of the latest. Ultimately, these facilities and infrastructure are operated by qualified human beings. Thus, the two supporting factors above, mutually support each other.*

***Keywords:** Service, Administration, Student Affairs.*

Pendahuluan

MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan yang sudah berdiri hampir 30 tahun tentunya sudah berpengalaman dalam melayani kebutuhan siswanya terutama pada segi pelayanan administrasi kesiswaan. Namun dengan era modern seperti sekarang ini sudah pasti pelayanan juga perlu mengalami pembaharuan. Kebutuhan siswa masa dahulu tentu sangat berbeda dengan kebutuhan di masa kini.

Melihat realita yang ada MTs Al-Fattah Sugihan dituntut untuk semakin meningkatkan pelayanan terhadap siswanya, hal ini merupakan suatu kewajiban mengingat kepuasan siswa dan orang tua tergantung dari pelayanan yang mereka dapatkan. Jika pelayanan yang menjadi hak mereka tidak dapat diwujudkan oleh pihak madrasah, besar kemungkinan lembaga pendidikan MTs Al-Fattah Sugihan sedikit demi sedikit akan ditinggalkan oleh siswanya. Masalah yang diteliti adalah (1). Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi Kesiswaan di MTs. Al-Fattah Sugihan. (2). Bagaimana kepuasan siswa dalam pelayanan administrasi Kesiswaan di MTs. Al-Fattah Sugihan tahun. (3). Adakah pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Tsanawiyah Al-Fattah Sugihan.

Berkenaan dengan hal tersebut, dalam penelitian lapangan ini menggunakan metode kuesioner untuk menggali data tentang pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa. Penulis menggunakan perhitungan dengan skor ideal dan prosentasi skala ideal, sedangkan untuk menganalisis data yang terkumpul penulis menggunakan

analisis IPA (*Importance Performance Analisis*) dan untuk mencari korelasi dua variabel menggunakan teknik korelasi *product moment*.¹

Kajian Teori

H.A.S.Moenir mendefinisikan, “pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain” lebih lanjut dikatakan pelayanan umum adalah, “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.²

Atep Adya Barata menguraikan kata SERVICE (pelayanan) menjadi sebagai berikut:

- Self awareness* :Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar.
- Enthusiasm* :Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.
- Reform* :Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- Value* :Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
- Impressive* :Menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.
- Care* :Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
- Evaluation* :Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwasanya pelayanan adalah proses kegiatan atau manfaat yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain dengan melalui prosedur tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan serta hak orang lain tersebut.

Ketika siswa mempunyai suatu urusan/keperluan sekolah, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh pegawai sekolah (TU). Jika siswa merasa senang dilayani oleh TU tersebut, maka pelayanan TU sangat memuaskan atau pelayanan TU berkualitas. Sebaliknya, ketika siswa merasa dirugikan TU akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak transparan tentang apa yang diinginkan oleh TU itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Menurut Wyckof yang dikutip oleh Tjiptono, “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

¹ Suharsimin Arikunto. *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1993), 45

² Pupuh Fathurrohman,. *Strategi belajar mengajar-strategi mewujudkan pembelajaran bermakna melalui penanaman konsep umum dan konsep islami*. (Bandung: PT. Refika Aditama. 2010), 34

Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono telah mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh jasa tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini perusahaan pemberi jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dalam memenuhi janjinya.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.
4. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.
5. *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian dan keramahan para *contact personnel*.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas menyangkut nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact personnel* dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial serta kerahasiaan.
9. *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan representasi fisik dari jasa.

Berdasarkan etimologi “administrasi” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari “*ad*” artinya intensif dan “*ministrare*” artinya melayani, membantu atau mengarahkan. Jadi pengertian administrasi adalah melayani secara intensif. Dari perkataan “*administrare*” terbentuk kata benda “*administrario*” dan kata “*administraus*” yang kemudian masuk ke dalam bahasa Inggris yakni “*administration*”. Selain itu dikenal juga kata “*administratie*” yang berasal dari kata belanda, namun memiliki arti yang lebih sempit, sebab terbatas pada aktivitas ketatatusahaan yaitu kegiatan penyusunan dan pencatatan keterangan yang diperoleh secara sistematis. Administrasi sering dikaitkan dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya.

Sedangkan beberapa pengertian administrasi menurut The Liang Gie, “Administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam segenap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”. definisi ini mendapat perubahan yaitu proses penyelenggaraan diganti dengan rangkaian penaataan. kemudian lebih disempurnakan yaitu administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Bidang garapan administrasi sangat banyak, namun karena jurusan peneliti adalah pendidikan maka peneliti lebih memilih administrasi di bidang pendidikan

(sekolah). Adapun bidang tugas yang harus dikelola di dalam administrasi sekolah antara lain mencakup: (1) administrasi kurikulum dan pembelajaran (2) administrasi kesiswaan, (3) administrasi pendidik dan tenaga kependidikan, (4) administrasi sarana dan prasarana pendidikan, (5) administrasi keuangan/pembiayaan, (6) administrasi program hubungan sekolah dengan masyarakat, (7) administrasi program bimbingan dan konseling, dan (8) administrasi persuratan. Namun dalam skripsi ini hanya akan meneliti tentang administrasi kesiswaan saja.

Siswa adalah sekelompok orang dengan usia tertentu yang belajar baik secara kelompok atau perorangan, siswa juga disebut murid atau pelajar. Sedangkan kesiswaan dapat berarti sebagai suatu pekerjaan yang berkaitan dengan seluk-beluk siswa.

Sehingga dapat diambil Pengertian bahwa Administrasi kesiswaan adalah usaha dan kegiatan yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan siswa dalam upaya mengembangkan potensi siswa. Tujuan administrasi kesiswaan adalah mengatur kegiatan-kegiatan dalam bidang kesiswaan agar proses belajar mengajar di sekolah bisa berjalan lancar, tertib dan teratur, tercapai apa yang menjadi tujuan-tujuan pendidikan di sekolah

Dalam menciptakan disiplin sekolah atau kelas yang baik, peranan guru sangat penting karena guru dapat menjadi model. Untuk membuat siswa mempunyai disiplin yang tinggi, maka guru harus mampu menjadi contoh atau panutan bagi siswa-siswanya. Guru juga harus mampu menegakkan disiplin dan tidak merusaknya sendiri. Di samping itu guru juga harus mampu mengambil keputusan secara bijaksana dan konsisten untuk memberikan ganjaran dan hukuman kepada para siswa yang pantas mendapatkannya.³

Rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat dan memelihara data informasi mengenai siswa termasuk dalam bidang pelayanan ketata-usahaan sekolah. Rangkaian kegiatan ini tidak selamanya dikerjakan kepala sekolah tetapi ia melimpahkan sebagian pekerjaan ketata-usahaan kepada guru dan pegawai tata usaha. Dari semua bahasan yang telah tertulis di atas maka kesimpulan pelayanan administrasi kesiswaan adalah proses pemenuhan kebutuhan siswa yang berkaitan dengan administrasi siswa di sekolah dengan melalui prosedur tertentu dalam rangka memenuhi hak semua siswa. Setelah kita menggali beberapa teori tentang pelayanan administrasi kesiswaan, maka selanjutnya akan dibahas kajian teori tentang kepuasan siswa berdasarkan pendapat beberapa ahli antara lain sebagai berikut.⁴

Menurut Wilkie yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana mendefinisikannya, “Sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel yang dikutip Tjiptono mengungkapkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Day yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana menyatakan Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Philip Kotler Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.

³ Syafaruddin Nurdin. *Guru Profesional dan Implementasi*. (Kurikulum. Jakarta: PT Ciputat Pres. 2005). 18.

⁴ Masri Sarimbung. (1995). *Metode Penelitian Survei*. (Jakarta: PT. Pustaka LP3ES. 1995), 23.

Secara umum faktor kepuasan siswa dikarenakan oleh: (1) kesesuaian harapan dengan kenyataan yang dialaminya, (2) kepuasan dalam pelayanan selama proses menikmati layanan, (3) perilaku personil yang memuaskan, (4) suasana dan kondisi fisik lingkungan menunjang, (5) biaya terjangkau, (6) janji sesuai dengan kenyataan.

Sukar mengukur tingkat kepuasan siswa karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan sangat tidak puas. Kepuasan siswa sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu proses pembelajaran di sekolah, lingkungan kehidupan sekolah, komunikasi, pelayanan administrasi serta manajemen sekolah. Yang termasuk dalam proses pembelajaran adalah metode yang diterapkan oleh guru saat menyampaikan materi pelajaran kepada siswanya. Lingkungan sekolah termasuk di dalamnya adalah kestabilan kondisi kehidupan baik menyangkut guru maupun siswanya. Komunikasi yang berjalan dengan baik diantara pihak pengajar dengan peserta didik dalam aktivitas sehari-hari di sekolah juga menjadi faktor kepuasan siswa. Pelayanan administrasi dan manajemen sekolah juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa karena kedua hal tersebut merupakan kegiatan yang vital dalam mengatur roda organisasi dalam hal ini adalah sekolah.

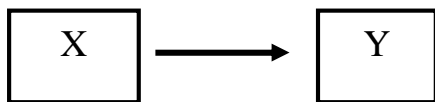
Hasil Penelitian Yang Relevan

Rini Widyaningrum melakukan penelitian berjudul Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan pelanggan terhadap variabel-variabel penentu kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, menganalisis kinerja pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berdasarkan penilaian pelanggan dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2004 ini menggunakan metode pengumpulan data primernya secara kuesioner sedangkan data sekunder berdasarkan studi kepustakaan. Adapun untuk metode analisis datanya menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwasanya kualitas air menduduki peringkat teratas dalam peringkat kepentingan dimensi pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata 4,82, sedangkan peringkat terendah adalah pelayanan satpam terhadap para pelanggan yang rata-rata 4,07. Dan urutan tertinggi pada peringkat kinerja dimensi pelayanan adalah penampilan petugas/pegawai dengan skor rata-rata 3,86 sedangkan yang terendah adalah kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan nilai rata-rata 2,94. Berdasarkan analisis IPA, yang memiliki kepentingan paling tinggi namun pelayanannya rendah adalah kecepatan petugas dalam menangani pelanggan. Variabel yang memiliki kinerja yang tinggi dan kepentingan yang tinggi pula sehingga kinerjanya harus dipertahankan adalah variabel adalah kemudahan dalam membayar di loket PDAM dan kecepatan dalam proses pembayaran rekening. Adapun variabel yang memiliki kinerja dan kepentingan yang sama-sama rendah adalah kecepatan karyawan terhadap pelayanan pelanggan baru dan sikap petugas pelayanan teknik dalam bertugas. Yang terakhir adalah variabel yang memiliki kinerja tinggi namun kepentingannya rendah adalah sikap satpam terhadap pelanggan yang datang, ketrampilan karyawan non-teknik serta vasilitas parkir.

Metode Penelitian

Penelitian yang saya lakukan merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa MTs. Al-Fattah Sugihan. Jika digambarkan maka akan terlihat seperti di bawah ini, yaitu variabel X berpengaruh/berdampak terhadap variabel Y.



Maksud gambar tersebut bahwasanya variabel X yaitu pelayanan administrasi kesiswaan sebagai variabel bebas mempunyai pengaruh (sebab) terhadap variabel Y dalam hal ini kepuasan siswa sebagai variabel terikat (akibat dari variabel X).

Sumber data penelitian ini adalah :

1. Data primer, berupa kuesioner yang akan dibagikan kepada seluruh siswa MTs. Al-Fattah Sugihan.
2. Data sekunder, berupa studi dokumen/literatur dan wawancara terhadap pihak sekolah yang terkait dengan administrasi kesiswaan serta siswa-siswa Mts. Al-Fattah Sugihan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Mts. Al-Fattah Sugihan yang berjumlah 65 siswa.

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden. Dalam kuesioner disediakan pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan sudah disediakan alternatif jawabannya, sehingga responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai.

Kuesioner yang diajukan pada responden berjumlah 20 pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator-indikator yang ada dalam masing-masing variabel.

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert (lima alternatif pilihan). Variabel pelayanan administrasi kesiswaan diberikan penilaian sebagai berikut :

Skoring Pengukuran Angket

1: sangat tidak baik	4: baik
2: tidak baik	5: sangat baik
3: Standar	

Adapun kisi-kisi pertanyaan pada variabel pelayanan administrasi adalah sebagai berikut :

Kisi-kisi pertanyaan variabel X

Variabel	Indikator	
Pelayanan administrasi kesiswaan	Kesadaran diri melayani dengan benar	1
	Gairah pelayanan	2
	Perbaikan kinerja pelayanan	4

	Nilai pelayanan	5
	Pelayanan menarik	6
	Perhatian kepada siswa	7
	Evaluasi pelayanan	10

Sedangkan dalam variabel kepuasan siswa diberikan penilaian sebagai berikut:

Skoring Pengukuran Angket

1 : sangat tidak puas	4 : puas
2 : tidak puas	5 : sangat puas
3 : Standar	

Adapun kisi-kisi instrument yang diperlukan untuk mengukur kepuasan siswa adalah sebagai berikut:

Kisi-kisi pertanyaan variabel Y

Variabel	Indikator	No. Instrumen
Pelayanan Kepuasan Siswa	Kesesuaian harapan dengan kenyataan yang dialaminya	1
	Kepuasan dalam pelayanan selama proses menikmati layanan	2,3
	Perilaku personil yang memuaskan	4
	Suasana dan kondisi fisik lingkungan menunjang	5,6
	Biaya terjangkau	7
	Janji sesuai dengan kenyataan	8,9,10

Untuk variabel kepuasan siswa akan dianalisis dengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*). Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu:

1. Metode kuesioner
2. Metode interview
3. Metode Studi Dokumentasi

Sebelum dilakukan penelitian, terlebih dulu peneliti akan mengadakan uji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengambilan keputusan pada saat menguji kevalidan instrumen adalah jika r hitung $>$ r table maka instrumen dikatakan valid atau jika probabilitas (sig) $<$ 0,224 maka instrumen dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hal yang relatif

sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Adapun pengujian reliabilitas melalui program SPSS 16.0. Data yang saya peroleh dari penelitian ini akan dianalisa dengan menggunakan beberapa teknik analisis:

1. **Analisis Korelasi (*Pearson Product Moment*)**

Penulis menggunakan analisis Korelasi *Pearson Product Moment* karena dalam penelitian ini penulis mempergunakan skala pengukuran rasio dan skala pengukuran rasio tersebut dapat diukur dengan analisis Korelasi *Pearson Product Moment*. Analisis Korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk mengukur apakah terdapat pengaruh antara pelayanan administrasi siswa terhadap kepuasan siswa. Rumus dari analisis Korelasi *Pearson Product Moment* adalah:⁵

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Variabel bebas/Independent (pelayanan administrasi kesiswaan)

Y = Variabel terikat/dependent (kepuasan siswa)

n = Banyaknya sampel/ jumlah tahun yang dihitung

Keeratan variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2007:231)

Korelasi dapat positif atau negatif. Korelasi positif menunjukkan arah yang sama hubungannya antara variabel, artinya jika variabel X besar, maka variabel Y semakin besar pula. Sebaliknya korelasi negatif menunjukkan arah yang berlawanan, artinya jika variabel X besar, maka variabel Y kecil.

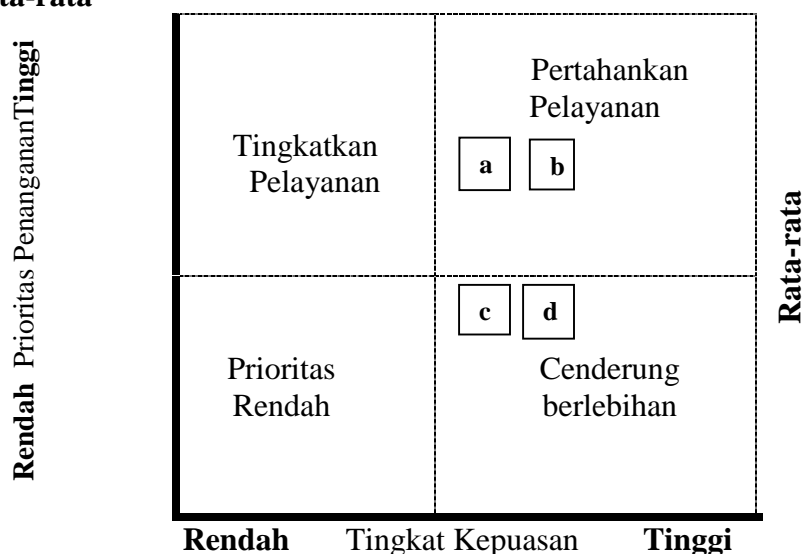
2. **Analisis IPA (*Importance Performace Analisis*).**

Penggunaan analisis *IPA* dalam penelitian ini berfungsi untuk menampilkan informasi berkaitan dengan persepsi siswa tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut siswa sangat mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut siswa perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *IPA* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik *IPA* sangat mudah, dimana grafik

⁵ Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R dan D*. (Bandung: Alfabeta. 2008). 15

IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar di bawah ini:

Rata-rata



Gambar : Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran:

- Kuadran Pertama, “Pertahankan Pelayanan” (*high importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan siswa sehingga pihak lembaga pendidikan berkewajiban memastikan bahwa pelayanan yang dilakukannya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- Kuadran Kedua, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak lembaga pendidikan perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.
- Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi siswa, sehingga pihak lembaga pendidikan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.
- Kuadran Keempat, “Tingkatkan Pelayanan” (*high importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh siswa namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak pihak sekolah berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan pelayanan berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini ditemukan beberapa fakta yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Al-Fattah Sugihan terlaksana dengan baik, hal ini diketahui dari data hasil kuesioner yang telah disebar, dan hasil rata-rata

menunjukkan prosentase 79,138% sehingga termasuk kategori baik. Sedangkan kepuasan siswa menunjukkan prosentase sebesar 82,369% yang berarti sangat puas. Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa MTs Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan adalah sangat kuat. Hal ini berdasarkan perhitungan rumus statistik *product moment* sebesar 0,93 yang berkategori sangat kuat.

Sedangkan dari hasil analisis IPA dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran Pertama, “Pertahankan Pelayanan” (*high importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan siswa sehingga pihak lembaga pendidikan berkewajiban memastikan bahwa pelayanan yang dilakukannya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Variabel yang berada pada kuadran ini adalah Pelayanan semakin hari semakin ditingkatkan, Pegawai madrasah bersikap ramah terhadap siswa, Kemampuan dalam memecahkan permasalahan administrasi siswa dan Tanggap terhadap Saran dan Keluhan Siswa.
2. Kuadran Kedua, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak lembaga pendidikan perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran keempat. Variabel yang menempati kuadran ini adalah Pelayanan madrasah tidak berbelit-belit.
3. Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi siswa, sehingga pihak lembaga pendidikan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut. Ada dua variabel yang menempati kuadran ini yaitu Melayani sesuai dengan waktu yang ditentukan dan melayani tanpa memandang status sosial.
4. Kuadran Keempat, “Tingkatkan Pelayanan” (*high importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh siswa namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak pihak sekolah berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan pelayanan berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Pada kuadran ini ditempati oleh dua variabel yaitu Komunikatif terhadap siswa dan Selalu memberikan informasi yang dibutuhkan siswa.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimin. (1993). *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimin. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Baru*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fathurrohman, pupuh. (2010). *Strategi belajar mengajar-strategi mewujudkan pembelajaran bermakna melalui penanaman konsep umum dan konsep islami*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Hanafiah, cucu suhana. (2010). *Konsep Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Refika aditama.
- Nurdin, Syafaruddin. (2005). *Guru Profesional dan Implementasi*. Kurikulum. Jakarta: PT Ciputat Pres.
- Sarimbang, Masri. (1995). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Sogiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan, pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syaefudin Saududin. (2010). *Pengembangan profesi guru*. Bandung: Alfabeta.
- Syah, Muhibbin. (2001). *Psikologi Pendidikan dengan pendekatan baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Uzer, Moh Usman. (1998). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT Remaja rosdakarya.