

PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP ADVENT 3 MEDAN

ABSTRAK

Proses pendidikan terjadi baik dalam keluarga, sekolah, maupun masyarakat. Di dalam lembaga sekolah, proses pendidikan melibatkan semua sumber daya manusia yang ada di lingkungan sekolah untuk pencapaian tujuan pendidikan. Kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia ini disebut dengan administrasi. Administrasi merupakan suatu kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia. Untuk memperoleh kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Lebih lanjut menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2014:35). Sistem pelayanan administrasi pendidikan merupakan sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian keuangan dalam administrasi pendidikan dapat terselenggara dengan baik. Baiknya sistem pelayanan tersebut dapat berdampak pada kepuasan siswa dalam pemanfaatan pelayanan administrasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa efektifnya staff administrasi pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa sangatlah penting untuk memberikan kepuasan pelayanan akan kebutuhan siswa di SMP Advent 3 Medan. Ditinjau dari kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Advent 3 Medan merupakan hasil evaluasi siswa terhadap efektivitas pelayanan pendidikan di SMP Advent 3 Medan, yang meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan, Kepuasan Siswa

*THE INFLUENCE OF THE EFFECTIVENESS OF EDUCATIONAL
ADMINISTRATION SERVICES ON STUDENT SATISFACTION
AT ADVENT 3 SMP MEDAN*

ABSTRACT

The educational process occurs in the family, school and community. Within school institutions, the educational process involves all human resources in the school environment to achieve educational goals. Activities involving human resources are called administration. Administration is an activity that involves human resources. To obtain convenience and clarity in this research, the author used quantitative methods. Furthermore, according to Sugiyono, quantitative methods can be interpreted as research methods that are based on the philosophy of positivism, and are used to research certain populations or samples, collect data using research instruments, analyze data quantitative/statistical in nature, with the aim of testing predetermined hypotheses (Sugiyono, 2014:35). The educational administration service system is a group of elements that are integrated in providing services so that coaching, development and financial control activities in educational administration can be carried out well. The good service system can have an impact on student satisfaction in utilizing these administrative services. This is in line with the results of this research which show that the effectiveness of educational administration staff in providing services to students is very important to provide service satisfaction for student needs at Advent 3 Middle School Medan. Judging from student satisfaction with the quality of educational services at SMP Advent 3 Medan, this is the result of student evaluation of the effectiveness of educational services at SMP Advent 3 Medan, which includes aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible

Keywords: Effectiveness of Educational Administration Services, Student Satisfaction