

ABSTRAK

Ni'mawati, Mega Rahma. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah 1 Ponorogo Tahun Pelajaran 2014/2015". Program Studi Pendidikan Matematika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Pembimbing: Mashuri, M.Sc.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Administrasi Sekolah

Sekolah sebagai suatu lembaga pelayanan pendidikan mempunyai kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan terhadap siswa-siswanya. Berdasarkan hal tersebut, maka MA Muhammadiyah 1 Ponorogo berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Dalam sebuah pendidikan harus mempunyai unsur-unsur yang meliputi administrasi sekolah. Unsur-unsur dalam administrasi sekolah tersebut masing-masing mempunyai fungsi, hubungan, dan ketergantungan dengan komponen-komponen lainnya. Untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi di sekolah tersebut sudah memenuhi harapan siswanya, maka perlu diadakan penelitian Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah Madrasah Aliyah Muhammadiyah 1 Ponorogo Tahun Pelajaran 2014/2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi di sekolah, dan bagaimana harapan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi di sekolah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan cara pengumpulan data dengan menyebarkan angket atau kuesioner. Subyek pada penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, dan XII Madrasah Aliyah Muhammadiyah 1 Ponorogo yang berjumlah 47 siswa. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi sekolah.

Dari hasil nilai rata-rata tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan MA Muhammadiyah 1 Ponorogo ada pada kategori memuaskan. Hasil yang telah disajikan keseluruhan, prosentasi ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan administrasi sekolah MA M 1 Ponorogo yang memilih jawaban tidak memuaskan dan kurang memuaskan adalah sebesar 20.5%. Sedangkan prosentasi kepuasan siswa/responden yang memilih jawaban sangat memuaskan dan cukup memuaskan adalah 79.5%. Jika di rata-rata total skor jawaban dari 47 siswa/responden adalah 3.11 yang di klasifikasikan kedalam memuaskan. Dari perolehan tersebut, dapat disimpulkan bahwa, kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi sekolah ada pada kategori Memuaskan. Dari hasil analisis harapan-harapan siswa/responden, sebagian besar siswa mengharapkan adanya perbaikan pada kedisiplinan untuk seluruh warga sekolah dan tindakan tegas bagi siswa yang membolos, hal ini termasuk pada dimensi *assurance*. Selain itu, dari aspek *tangibles* siswa berharap adanya perbaikan dan pembangunan di sekolah guna untuk menunjang kegiatan belajar-mengajar.