

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SDI PLUS
BAITUL MAAL TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

**AISYA SYAKILA AMANIZA
NPM.1811030176**



Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2023 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SDI PLUS
BAITUL MAAL TANGERANG SELATAN**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd)
Dalam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

Aisya Syakila Amaniza

NPM. 1811030176

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

**Pembimbing I : Dr. H. Amirudin, M.Pd.I.
Pembimbing II : Dr. Oki Dermawan, M.Pd**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2023 M**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan ketatusahaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang ataupun kelompok dengan dilandasi sistem yang sesuai prosedur dengan tujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain. Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan siswa adalah peran layanan yang diterima dengan harapan serta kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Dengan rumusan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan ketatusahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ketatusahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan. Indikator kualitas pelayanan ketatusahaan yaitu Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti langsung (Tangibles) dan Indikator Kepuasan Siswa yaitu Kesesuaian harga, Minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuesioner (angket). Metode kuesioner (angket) ini digunakan untuk mengumpulkan data variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatusahaan Terhadap Kepuasan Siswa. Populasi dalam penelitian ini adalah Siswa SDI Plus Baitul Maal kelas V dan VI sebanyak 190 siswa. Sampel dalam penelitian ini adalah 66 siswa. Menggunakan teknik metode *Probability Sampling, Proportionate Stratified Random Sampling*. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dari person. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 24. Selanjutnya untuk mengetahui hasil data yang dikumpulkan dilakukan perhitungan dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa melalui Uji T yang diajukan diterima sehingga menyatakan H_0 . Terdapat pengaruh kualitas pelayanan ketatusahaan (X) terhadap kepuasan siswa (Y) yaitu nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai Thitung $3,209 > T_{tabel} 1,998$. Selain itu Requere sebesar 0,326 pada taraf signifikansi 15%. Hal ini berarti kontribusi variabel kualitas pelayanan ketatusahaan terhadap variabel kepuasan siswa (Y) yaitu kepuasan siswa sebesar 32,6% dan sisanya 67,4% disebabkan oleh faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Ketatusahaan, Kepuasan Siswa, Sekolah Islam

ABSTRACT

The quality of administrative services is an activity carried out by a person group based on a system according to procedures with the are of fulfilling the interests of others. While what is meant by student satisfaction is the role of service received with expectations and satisfaction is directly proportional to expectations and service. With the formulation of the problem there is an influence of the quality administrative services on student satisfaction in SDI Plus Baitul Maal Sounth Tangerang. The purpose of this study was to determine the effect of the quality administrative services on student sastisfaction at SDI Plus Baitul Maal Sounth Tangerang. The indicators of the quality administrative services are Responsiveness, Realibility, Assurance, Empathy, and Tangibles and student satisfaction indicators, namely price conformity, interest in visiting again and willingness to recommend.

This research was quantitative research. The method used was by using a questionnaire method. This questionnaire method was used to collect variable data on the use of influence of administrative quality on student satisfaction . The population in this study were 190 students of SDI Plus Baitul Maal grades V and VI. The sampel in this study 66 Student, using probability sampling, proportionate stratified random sampling method. The validity test uses the product moment correlation technique of the person. While the realibility test used the Alpha Cronbach technique with the help of SPSS 24. Furthermore, to determine the results of the data collected, calculations were carried out using a simple linear regression technique.

Based on the result of this study. If can be concluded that through the proposed T test it is accepted so that it states Ha. There is an influence of the quality of administrative services (X) on student satisfaction (Y), name a signficance valaue of $0,002 < 0,05$ an a Tcount $> T$ table 1.998. In addition, Requere is 0,326 at significance level of 15%. This means that the contribution of the administrative service quality variable to the student satisfaction variabel (Y) is student satisfaction of 32,6% and the remaining 67,4% is caused by other factors which are not the focus of discussion in this study.

Keyword : *Administrative Quality, Student Satisfaction, Islamic Elemntary School*

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aisya Syakila Amaniza
Npm : 1811030176
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SDI PLUS BAITUL MAAL TANGERANG SELATAN”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali bagian yang dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab terpenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 05 Juni 2023

Penulis



Aisya Syakila Amaniza

NPM. 1811030176



**KEMENTERIAN AGAMAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame | Bandar Lampung, 35131, Telp. (0721) 703260

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di SDI Plus BaitulMaal Tangerang Selatan**
Nama : **Aisya Syakila Amaniza**
NPM : **1811030176**
Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**
Fakultas : **Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

MENYETUJUI

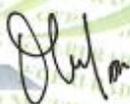
Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam
Negeri Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. H. Amiruddin, M.Pd.I

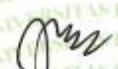
NIP. 196903051996031001


Dr. Oki Dermawan, M.Pd

NIP. 197661030200511001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Hj. Netri, M.Pd.

NIP. 196512151994032001



**KEMENTERIAN AGAMAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jln. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame | Bandar Lampung, 35131, Telp. (0721) 703260

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan**, disusun oleh **Aisyah Syakila Amaniza, NPM 1811030176**, jurusan **Manajemen Pendidikan Islam**, diajukan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada hari/tanggal **Rabu, 28 Juni 2023, pukul 13:00 - 14:30 WIB**, tempat **Ruang Sidang Munaqosyah MPI**.

TIM DEWAN PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd (.....)

Sekretaris : Jalaluddin, M.Pd.I (.....)

Penguji Utama : Dr. Yetri, M.Pd (.....)

Penguji Pendamping I : Dr.H.Amiruddin, M.Pd.I (.....)

Penguji Pendamping II : Dr.Oki Dermawan, M.Pd (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. Hj. Nisa Diana, M.Pd.

NIP. 196408281988032002

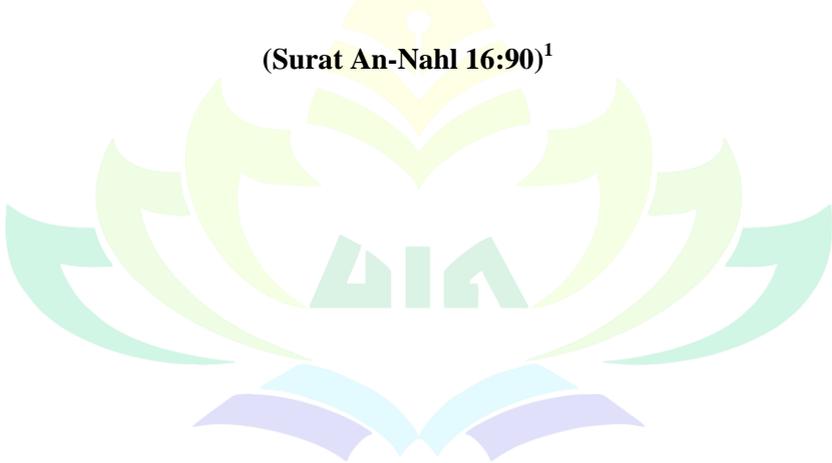
MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾ (النحل/16: 90)

*“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat
kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang
perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan.*

*Dia memberi pengajaran kepadamu agar
kamu dapat mengambil pelajaran.”*

(Surat An-Nahl 16:90)¹



¹ Mushaf Wardah, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 71AD.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobilalamin

Dengan mengucapkan rasa syukur Allah SWT,atas berkat rahmat dan karunia-Nya, dan shalawat serta salam yang selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Maka dengan rasa syukur serta ikhlas disertai perjuangan jerih payah penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini kupersembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan cinta dan semangat selama berlangsung penulisan skripsi ini,memberikan perhatian serta motivasi selama studiku.

1. Teruntuk orang tua ku tercinta Bapak Maman Suprianto dan Ibunda Maryani Amin. Terimakasih atas pengorbanan dan perjuangan nya selama ini yang sudah membesarkan ku dengan penuh cinta dan kasih sayang, senantiasa selalu berdoa, tabah dan sabar demi kesuksesan ku.
2. Teruntuk adik ku tercinta Muhammad Syauqi Rabbani. Yang selalu ada dibelakang mendukung ku, mencintaiku, mendoakanku. Terimakasih atas bantuan yang berikan kepada ku.
3. Teruntuk keluarga besar Dul Amin (Jakarta Selatan) dan Sodirah (Lampung) terimakasih sudah mendoakan ku dan memberikan semangat selalu mendukungku dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat saya menimba ilmu, mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga. Saya sangat bersyukur segala proses yang saya jalani.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Aisya Syakila Amaniza, dilahirkan di kota Jakarta Selatan. Pada tanggal 08 Oktober 2000 Kecamatan Pesangrahan Kelurahan Ulujami, putri pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Maman Suprianto dan Ibu Maryani Amin.

Riwayat pendidikan penulis dimulai dari tingkat Taman Kanak-Kanak (TK) di Ar-Ruhama Tangerang Selatan pada tamat pada tahun 2006, kemudian melanjutkan di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Al-Husna Kota Tangerang Banten dan tamat pada tahun 2012. Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMPIT) Cordova Tangerang Selatan sampai tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 19 Jakarta Selatan sampai tahun 2018.

Kemudian pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. Pada bulan Juli 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) di Kelurahan Grogol Selatan, Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Pada bulan Oktober 2021 penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di SMKN 2 Bandar Lampung.

Bandar Lampung, 05 Juni 2023

Aisya Syakila Amaniza
NPM. 1811030176

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana dalam ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Dalam usaha penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan materil maupun dukungan moril, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang terlibat atas penulisan skripsi ini dengan segala partisipasi dan motivasinya. Secara khusus penulis ucapkan terimakasih terutama kepada :

1. Ibu Prof, Dr.Hj.Nirva Diana selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Yetri, M.Pd dan Bapak Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd selaku ketua dan sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
3. Bapak Dr.H.Amiruddin,M.Pd.I selaku Pembimbing pertama dan Bapak Dr.Oki Dermawan,M.Pd selaku Pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dari awal penyusunan sampa dengan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak mengamalkan ilmunya penuh dengan keikhlasan selama mengikuti perkuliahan.
5. Ibu Ida Farida, M.Pd dan Ibu Rosmawati, S.Pd.I selaku unit Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kepala Sekolah SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan serta Bapak dan

Ibu guru yang telah memberikan izin penelitian di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.

6. Teruntuk kepada teman-teman ku Afifah Nanda Pratiwi, Zafira Binta Feliandra, Atia Fitria, Ghefira Lubna Dewi, Oney handayani, Aprillia Kurnia Putri, Cici Purnama Sari, Izzah Aminah Fajri yang telah memberikan support serta motivasi, selalu mendukungku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Bapak Nursal dan Ibu Misarda yang sudah memberikan support serta motivasi dan selalu mendukung langkah saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas kerjasama dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat disusun sebagaimana mestinya. Saya menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang memiliki keterbatasan dan kemampuan, tentu skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan serta masih jauh dari kemampuan. Dengan itu kami mengharapkan pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang nantinya akan bermanfaat bagi saya, yaitu untuk membangun kreatifitas dan ketelitian saya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah serta pengetahuan bagi saya yang menyusun dan bagi yang membaca.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Bandar Lampung, 05 Juni 2023

Aisya Syakila Amaniza
NPM. 1811030176

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
H. Sistematika Penulisan	19

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Ketatausahaan	21
1. Pengertian Ketatausahaan.....	21
2. Kedudukan Ketatausahaan	23
3. Ruang Lingkup Ketatausahaan	24
4. Tujuan Ketatausahaan	26
5. Pelaksanaan Surat Menyurat	28
6. Fungsi Ketatausahaan.....	30
7. Karakteristik Ketatausahaan.....	31
8. Langkah-Langkah Ketatausahaan	31
9. Manfaat Ketatausahaan	33

B.	Kualitas Pelayanan	33
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2.	Prinsip Kualitas Pelayanan	35
3.	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	37
4.	Indikator Kualitas Pelayanan	39
5.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	42
6.	Kendala Pelayanan Ketatausahaan.....	43
7.	Sistem Pelayanan Ketatausahaan	45
C.	Kepuasan Siswa	46
1.	Pengertian Kepuasan Siswa	46
2.	Indikator Kepuasan Siswa.....	48
3.	Manfaat Kepuasan Siswa	49
4.	Metode Pengukuran Kepuasan.....	49
5.	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa.....	51
D.	Kerangka Berfikir	51
E.	Pengajuan Hipotesis Penelitian.....	54

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Metode Penelitian	55
B.	Waktu dan Tempat Penelitian	55
C.	Populasi dan Sampel.....	56
1.	Populasi	56
2.	Sampel	56
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
1.	Observasi	58
2.	Kuesioner (angket)	58
3.	Dokumentasi	60
E.	Definisi Operasional Variabel	60
F.	Instrumen Variabel	61
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	64
H.	Uji Prasyarat Analisis.....	64
1.	Uji Normalitas	66
2.	Uji Homogenitas	66
3.	Uji Linieritas	67
I.	Uji Hipotesis	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Sekolah.....	71
B. Deskripsi Data Penelitian.....	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis	84
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	84
a. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas	84
b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
2. Teknik Analisis Data.....	91
a. Uji Normalitas.....	91
b. Uji Linieritas	92
c. Uji Homogenitas	93
3. Uji Hipotesis.....	94
a. Uji T.....	94
b. Koefisien Determinasi	95
4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	115
B. Rekomendasi.....	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Data Populasi Peserta Didik	56
Tabel 3.2.	Penetapan Skor Jawaban Angket Skala	62
Tabel 3.3.	Kisi-Kisi Pedoman Angket	62
Tabel 4.1.	Data Guru SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan Tahun 2022/2023	75
Tabel 4.2.	Data Siswa SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan Tahun Ajaran 2022/2023	78
Tabel 4.3.	Data Sarana dan Prasarana.....	78
Tabel 4.4.	Hasil Data Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (X) Kelas V SDI Plus Baitu Maal Tangerang Selatan.....	79
Tabel 4.5.	Hasil Data Kualitas Pelayanan Ketatausahaan (X) Kelas VI SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.....	80
Tabel 4.6.	Prasentase dan Kategori Kualitas Ketatausahaan (X).....	81
Tabel 4.7.	Hasil Data Kepuasan Siswa (Y) Kelas V SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan	82
Tabel 4.8.	Hasil Data Kepuasan Siswa (Y) Kelas VI SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.....	83
Tabel 4.9.	Prasentase dan Kategori Kepuasan Siswa (Y).....	83
Tabel 4.10.	Hasil perhitungan Uji Coba Validitas Kualitas Pelayanan Ketatausahaan.....	85
Tabel 4.11.	Hasil perhitungan Uji Coba Validitas Kepuasan Siswa.....	86
Tabel 4.12.	Hasil Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Kualitas Pelayanan Ketatausahaan	87
Tabel 4.13.	Hasil Perhitungan Uji Coba Realibilitas Kepuasan Siswa	87
Tabel 4.14.	Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas Pelayanan Ketatausahaan.....	88
Tabel 4.15.	Hasil Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Siswa.....	89
Tabel 4.16.	Hasil Perhitungan Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan Ketatausahaan.....	90

Tabel 4.17. Hasil Perhitungan Uji Realibilitas Kepuasan Siswa.....	90
Tabel 4.18. Uji Normalitas.....	91
Tabel 4.19. Uji Linearitas	92
Tabel 4.20. Uji Homegenitas	93
Tabel 4.21. Hasil Uji T (hipotesis).....	94
Tabel 4.22. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	95
Tabel 4.23. Koefisien Korelasi X Terhadap Y.....	95
Tabel 4.24. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tabulasi Kuesioner Varibel Kualitas Pelayanan
Ketatausahaan (X)
- Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Siswa (Y)
- Lampiran 3. Hasil Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan
Ketatausahaan (X)
- Lampiran 4. Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Siswa (Y)
- Lampiran 5. Hasil Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan
Ketatausahaan (X)
- Lampiran 6. Hasil Data Penelitian Variabel Kepuasan Siswa (Y)
- Lampiran 7. Instrumen Penelitian
- Lampiran 8. Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 9. Surat Tugas Penelitian Dari Fakultas Tarbiyah dan
Keguruan UIN RIL
- Lampiran 10. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 11. Turnitin
- Lampiran 12. Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memahami judul skripsi ini, dan untuk menghindari kesalahpahaman, maka peneliti merasa perlu untuk menjelaskan beberapa kata yang menjadi judul skripsi ini. Judul skripsi yang dimaksudkan yaitu : **“Pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan”**

Adapun uraian pengertian beberapa istilah kata yang terdapat dalam judul tersebut adalah sebagai berikut :

1. Ketatausahaan

Ketatausahaan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk administrasi secara bersama dan sistematis yang diselenggarakan dilingkungan tertentu, terutama lembaga pendidikan. Administrasi ketatausahaan dilaksanakan dalam rangka menunjang kegiatan proses belajar mengajar demi meningkatkan kualitas/kinerja guru sebagai pengajar yang handal dan profesional.

Ketatausahaan menjadi penting karena ketatausahaan dapat membantu dan memperoleh subsistem yang lain seperti bagian kesiswaan, kurikulum, administrasi dan lainnya. Apabila administrasi ketatausahaan berjalan dengan baik maka kegiatan yang menyangkut pembelajaran dan tujuan dsidaapat berjalan dengan baik. Untuk itu, diperlukan staf tata usaha yang profesional dan kompeten di bidangnya.¹

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan, kualitas dilihat pada siswa yang akan menilainya. Dalam kegiatan maupun

¹ Kasman, ‘Implementasi Ketatausahaan Dan Fasilitas Sarana Prasarana Di SMP Negeri 2 Lambu Bima’, *Jurnal Pendidikan Dan Sastra Inggris*, 1.3 (2021), 1–8.

aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas merupakan pandang yang harus diwujudkan oleh perusahaan dalam menarik klien baru atau untuk mempertahankan klien lama agar tidak berpindah terhadap perusahaan.²

3. Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa adalah penilaian bahwa fitur produk atau jasa, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Seorang siswa, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinannya menjadi siswa atau siswa dalam waktu yang lama. Yang artinya, perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau pesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.³

4. SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan

Sekolah Dasar Islam Plus Baitul Maal Tangerang Selatan merupakan lembaga pendidikan yang formal tempat dimana penulis melaksanakan penelitian. Sekolah tersebut terletak di Jln. Ceger Raya No. 55 Jurang Mangu Timur, Pondok Aren, Tangerang Selatan.

B. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang seperti ini, dalam dunia pendidikan terjadinya persaiangan antara satu lembaga dengan lembaga pendidikan lainnya, sehingga yang terjadi banyak lembaga pendidikan yang ditinggalkan oleh penggunaanya dengan beberapa alasan. Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu kemampuan pengolahan yang profesional agar bisa mempratekkan dalam

² Salam Maulana and Muhajirin Muhajirin, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima', *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4.4 (2021), 372 <<https://doi.org/10.32493/dr.b.v4i4.11678>>.

³ Mathe us Drisuto Her Wahyutomo, 'Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)', *Jurnal Mitra Manajemen*, 5.11 (2021), 1558–72 <<http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>>.

pengelolaan pemasaran jasa pendidikan yang bertujuan untuk mempertahankan dan memenuhi kebutuhan konsumen serta meningkatkan tujuan dari lembaga pendidikan tersebut.

Sekolah sebagai sebuah lembaga yang menawarkan produk dari jasa pendidikan yang menawarkan produk dari jasa pendidikan yang mereka tawarkan kepada masyarakat harus bisa mengambil hati dan menyakinkan kepada masyarakat bahwa lembaga pendidikan yang di kelola adalah lembaga pendidikan yang tepat.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan baik pendidikan secara formal maupun non formal maka banyak masyarakat yang menyekolahkan anaknya pada suatu sekolah yang memiliki mutu dan pelayanan yang baik. Dalam hal ini sekolah merupakan lembaga pendidikan yang menghasilkan jasa pendidikan yang dapat dibeli oleh pelanggan (siswa) maupun pelanggan lainnya. Karena mendapat tuntunan tersebut, maka pihak sekolah berusaha untuk memperbaiki mutu serta pelayanannya. Sekolah dapat dikatakan memiliki mutu dan pelayanan yang baik apabila dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya (siswa).

Perlu adanya inisiatif dari sekolah mulai dari menganalisis segmentasi pasar, melakukan perencanaan, pelaksanaan yang baik, serta melakukan proses pengendalian dan evaluasi. Pendidikan juga memerlukan strategi yang bisa melaksanakan proses pendidikan dengan melihat situasi dan kondisi yang ada.⁴

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada pendidikan dengan cara sistematis dan konsisten. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yang menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik.

⁴ Sarifudin Sarifudin and Rahendra Maya, 'Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Terpadu (Mat) Darul Fallah Bogor', *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2.2 (2019), 133 <<https://doi.org/10.30868/im.v2i02.513>>.

Salah satu keuntungan strategi bagi lembaga pendidikan tentang pentingnya mempertahankan loyalitas pelanggan pendidikan adalah imbalan dari loyalitas yang bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi, semakin lama loyalitas seseorang konsumen, semakin besar lama yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen. Sekolah yang mampu mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang.

Secara mendasar, agama islam sangat menjunjung tinggi adanya pendidikan dan mengangkat derajat orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT didalam surah Al-Mujadilah ayat 11, yang berbunyi sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ (المجادلة/58: 11)

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman. Apabila dikatakan kepadamu, berilah kelapangan didalam majelis-majelis, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah mahateliti apa yang kamu kerjakan.”⁵

Dalam surah Al-Mujadilah ayat 11 merupakan sebuah firman Allah SWT yang memberikan semangat orang yang mengikuti majelis ilmu agar tetap memiliki sifat yang lapang dan rela memberikan kebahagiaan terhadap siapapun, karena sungguh Allah yang maha pemurah akan memberikan derajat bagi orang – orang yang berilmu.

Lembaga pendidikan islam adalah tempat atau organisasi yang menyelenggarakan pendidikan islam, yang mempunyai struktur yang jelas dan bertanggung jawab atas terlaksananya pendidikan

⁵ Mushaf Wardah, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 71AD.

islam. Oleh karena itu, lembaga pendidikan islam tersebut harus dapat menciptakan suasana yang memungkinkan terlaksananya pendidikan yang baik, memberikan tugas yang diberikan kepadanya. Seperti, sekolah (madrasah) yang melaksanakan proses pendidikan islam. Lembaga pendidikan dewas ini sangat mutlak keberadaanya bagi kelancaran proses pendidikan, khususnya di Indonesia. Apalagi lembaga pendidikan itu dikaitkan dengan konsep Islam, lembaga pendidikan Islam merupakan suatu wadah dimana pendidikan dalam ruang lingkup keislaman melaksanakan tugasnya demi tercapainya cita-cita umat Islam.⁶

Pendidikan agama islam merupakan suatu rangkaian pelajaran islam dan disampaikan secara formal maupun informal. Sebagai masyarakat seharusnya merespon baik adanya kebijakan merdeka belajar dengan cara mengawasi serta memberikan sebuah arahan terhadap siswa dibawah bimbingan dan pengawasan guru mata pelajaran pendidikan agama islam. Diharapkan dengan begitu siswa selanjutnya berfikir secara lebih matang, bijak dan cermat. Dalam memahami, mengembangkan, dan menerapkan berbagai ajaran-ajaran yang terdapat dalam islam untuk selanjutnya dikehidupan sehari-hari.⁷

Permasalahan yang nyata di era sekarang ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah banyak mempengaruhi i peradaban manusia dan lingkungannya. Tidak didasari semakin berjalanya waktu manusia dituntut untuk dapat memiliki banyak kemampuan secara kognitif, afektif, maupun psikomotorik untuk dapat menyesuakannya. Proses pendidikan dan pengajaran senantiasa membantu manusia dalam mengembangkan potensi-potensinya untuk lebih banyak dan belajar terus dalam arti seluas mungkin, untuk dapat mengembangkan pendidikan dan pengajaran. Tidak bisa dipungkiri saat ini seiring dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat, membuat

⁶ Ibrahim Bafadhol, 'Lembaga Pendidikan Islam Di Indoesia', *Jurnal Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*, 6.11 (2017), hlm 60 <<http://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/ei/article/view/95>>.

⁷ Muhammad Husni Muhammad Zulfaqor Hamdani, 'Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Terhadap Proses Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di MI Al-Ikhlash', *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5.3 (2023), 930-34 <<https://doi.org/10.47476/reslaj.v5i3.2021>>.

sebagian/kebanyakan dari penggunaannya termasuk siswa sudah bisa memanfaatkan teknologi seperti halnya dengan handphone, laptop dengan berbagai aplikasi yang bisa digunakan dengan mudah. Semua bisa memberikan dampak yang sangat besar bagi pembentukan akhlak penggunaannya, bisa memberikan dampak positif dan dampak negatif kepada penggunaannya.⁸

Kualitas pelayanan bagi jasa adalah kunci yang membedakan suatu penyediaan jasa dengan pesaingnya. Sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini sangat terkait erat dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjali suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya, apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun.

Tujuan akhir dari pengelolaan suatu lembaga pendidikan Islam tidak lain adalah menjadikan tujuan akhir dari pengelolaan Sekolah atau Madrasah dan LPI menjadikan sebagai media utama dalam mempelajari ilmu keagamaan dan ilmu umum agar siswa dapat menjadi Generasi Terbaik (*Khairu Ummah*). Melalui prinsip manajemen seperti ini diharapkan program pendidikan dan pembelajaran dapat berjalan dan menghasilkan sekolah yang berintegritas tinggi, berkemajuan, berkeunggulan, berdaya saing serta mampu menghasilkan lulusan sebagai generasi yang banyak memberi mandat bagi sesama dimanapun dia berada.⁹

⁸ Barsihannor B, 'Manajemen Pendidikan Islam', *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7.2 (2021), 52–57 <<https://doi.org/10.18592/moe.v7i2.5429>>.

⁹ Riyuzen, 'Kesadaran Masyarakat Indonesia Akan Pentingnya Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Menyongsong Masa Depan Yang Lebih Baik Kini Makin Terasa . Salah Satu Indikasinya Adalah Meningkatnya Jumlah Lembaga Pendidikan Baik Yang Dikelol', *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8.Ii (2017), 145–65.

Seperti pada firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Jumu'ah [28]: 2 yang berbunyi :

هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ
الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِن كَانُوا مِن قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ (الجمعة/62: 2)

Artinya :

“Dialah yang mengutus seorang Rasul kepada kaum yang buta huruf dari kalangan mereka sendiri, yang membacakan kepada ayat-ayat Nya, menyucikan (jiwa) mereka dan mengajarkan kepada mereka kitab dan hikmah (Sunnah), meskipun sebelumnya, mereka benar-benar dalam kesesatan yang nyata.”(Q.S. Al-Jumu'ah[28]:2)¹⁰

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya Allah yang telah mengutus kepada bangsa Arab yang tidak mengenal baca dan tulis kepada seorang Rasul Nabi Muhammad SAW. Rasul tersebut membacakan ayat-ayat kepada mereka, mensucikan mereka dari keyakinan dan perilaku buruk dan mengajarkan mereka Al-Qur'an dan pemahan agama. Sebelum kedatangan Rasul, mereka berada dalam kesesatan yang nyata. Oleh karena itu, pendidikan sangat berperan dikarena bukan hanya dituntun untuk membaca dan menulis saja tapi berperilaku baik juga.

Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang lebih efisien dan efektif. kualitas suatu sekolah tidak dapat diukur hanya dari bangunan sekolah yang bagus atau sarana dan prasarana yang lengkap. Kualitas sekolah lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan sekolah melalui pengukuran kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan,dalam hal ini para siswa sebagai pelanggan primer. Dalam memberikan pelayanan pendidikan, sekolah harus mengacu pada standar nasional pendidikan sebagai tolak ukur

¹⁰ Latief Awaludin, *Al-Qur'an Dan Terjemah Untuk Wanita*, 553.

pelaksanaan pelayanan/jasa pendidikan di lingkungan suatu sekolah.

Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut yaitu, bukti langsung (*Tangible*), Keadaan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*empathy*). Melalui kualitas pelayanan maka terciptalah kepuasan siswa dimana kepuasan siswa yang menjadi sarana utama perusahaan agar dapat bertumbuh dan berkembang untuk menghadapi persaingan yang ketat. Kepuasan siswa juga menjadi penunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan ide kreatif, inovatif yang dapat mengembangkan masa depan yang gemilang bagi suatu perusahaan.¹¹

Bagi sebuah lembaga pendidikan, manajemen merupakan kunci sukses, karena sangat menentukan kelancaran kinerja lembaga yang bersangkutan. Hal ini berarti manajemen yang baik akan menghasilkan kualitas lembaga yang tinggi, oleh karena itu implementasi manajemen yang baik akan dapat meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Sebaliknya, jika manajemen tersebut tidak diimplementasikan dengan baik, maka dapat mengakibatkan rendahnya kualitas lembaga pendidikan itu sendiri

Sistem informasi manajemen sekolah dapat dikatakan berjalan apabila komponen sekolah dapat menggunakan dan memanfaatkan sistem itu sendiri. Menurut (Tanjung,2020) bahwa implementasi sistem informasi manajemen dapat dilihat dengan adanya fasilitas terpadu atau terintegrasi jadi satu mulai dari database siswa, guru, bimbingan dan konseling, daftar hadir siswa ataupun guru dan pegawai, nilai (ulangan harian,UTS,UAS,Try Out,DII) dimana raport otomatis harus diprogram. Sedangkan menurut (Barizki,2021) sistem informasi manajemen sekolah yang baik harus terdapat aplikasi SMS gateway sistem atau biasa disebut sms smart school ini juga mudah karena dikelola sendiri oleh sekolah jadi biaya akses lebih murah dan mudah dipantau, dengan sms smart school wali siswa dapat menerima laporan otomatis dari pihak sekolah, misalnya nilai siswa, pelanggaran

¹¹ Tata Suharta, 'Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah', *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8.2 (2017), 117–25 <<https://doi.org/10.21009/jep.082.07>>.

disiplin, pembayaran uang sekolah, data guru dan informasi sekolah transparan lainnya, sehingga dengan hal ini bahwa layanan bimbingan pada siswa terus dilakukan dalam rangka menghasilkan karakter yang lebih baik kepada siswa.¹²

Seperti yang telah disebutkan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (آل عمران/3: 159)

Artinya :

“Maka berkat rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, memohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya.”¹³

Dari ayat diatas bahwa disimpulkan bahwa Allah menyuruh kepada umatnya untuk berperilaku lemah lembut. Bergitulah dengan suatu perusahaan dalam bidang jasa harus menerapkan kualitas pelayanan, yaitu dengan cara berperilaku lembut kepada pelanggan agar siswa itu sendiri merasa nyaman akan kualitas yang telah diberikan perusahaan kepada siswa. Dengan begitu maka terciptalah loyalitas nasabah. Karena kualitas yang diterima siswa sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

Oleh karena itu, dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperhatikan suatu bagian yang

¹² Annisa Mayasari, Yuli Supriani, and Opan Arifudin, ‘Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di SMK’, *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4.5 (2021), 340–45 <<https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>>.

¹³ Mushaf Wardah, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 71AD.

mendukung kegiatan tersebut yaitu tatausaha sekolah. Pada hakikatnya, kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menerima, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi, tata usaha merupakan unsur administrasi.

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan serta perkembangan ilmu pengetahuan, siswa menjadi kritis dalam bagian tata usaha disekolah dan mereka ingin pelayanan yang bermutu. Mereka menganggap persepsi siswa mengenai kepuasan adalah hak yang harus mereka terima. Pelayanan dibagian tata usaha idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat agar meminimalisir tidak profesionalnya ketatausahaan.

Tata usaha merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan orginasasi sebagai suatu keseluruhan. Oleh karena itu, melalui manajemen tatausaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknik sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administasi Kepegawaian
- b. Melaksanakan Aministrasi Keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- d. Melaksanakan Hubungan Administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Maka dari itu, kinerja ketatausahaan disebut lembaga pendidikan. karena permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga bahwa banyak orang masih kurang dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan sering mengeluarkan kata-kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, sering merasa acuh tak acuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pengguna layanan tersebut.¹⁴

Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk aturan sifatnya khusus.¹⁵

Pada organisasi di sekolah yang disebut sebagai satuan layanan adalah petugas ketatausahaan. Dengan demikian, tata usaha sekolah memiliki tugas membantu berbagai kebutuhan kepala sekolah, komite sekolah, dewan sekolah, tim manajemen sekolah yang meliputi sarana prasarana, bidang kesiswaan, bidang hubungan masyarakat, bidang kurikulum, guru dan siswa, masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsi ketatausahaan yang berada disekolah yaitu memberikan pelayanan terhadap hal-hal yang bersifat administratif guna membantu kebutuhan para pemangku kepentingan pendidikan pada masing-masing satuan kerja.

Menurut Kotler, kepuasan siswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja(hasil) yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara sekolah dan siswa menjadi

¹⁴ Aprilya Nancy, 'SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1.3 (2022), 17–34.

¹⁵ Amiruddin, 'Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi', *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 7.1 (2017), 126–45.

harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek.

Dalam memberikan kepuasan kepada siswa harus dilakukan secara cermat, sehingga akan memberikan suasa yang dapat merangsang para pemakai jasa untuk terus menggunakan jasa yang diperlukan disekolah, maka sekolah perlu memberikan nilai tambahan untuk meningkatkan pelayanan meliputi :

- a. Mengelola harapan siswa tidak jarang sekolah berusaha melebihi-lebihkan pesan komunikasinya kepada siswa dengan maksud agar mereka terpicat. Hal seperti ini menjadi humerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan siswa yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan siswa oleh sekolah.
- b. Mendidik siswa tentang jasa membantu siswa dalam memahami suatu pelayanan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas pelayanan, siswa yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara baik.¹⁶

Didalam lembaga pendidikan terdapat dua jenis pelanggan, yakni pelanggan internal serta pelanggan eksternal. Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang yang berada di organisasi yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerjanya dalam sebuah lembaga pendidikan. sedangkan eksternal (*eksternal customer*) adalah pelanggan yang melakukan pembelian atau pemakai akhir dalam suatu produk atau jasa, yang sering disebut dengan pelanggan nyata (*real customer*). Kepala sekolah, guru, pustakawan, laboran, teknisi, tenaga administrasi dan penyelenggara institusi merupakan contoh pelanggan internal. Sedangkan, pelanggan eksternal adalah orang tua siswa, siswa, dan masyarakat. Sekolah dapat disebut berkualitas apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa

¹⁶ Amin, 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi', *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8.2 (2017), 147–56.

yang diberikan. Karena, pelanggan sekolah dapat mempengaruhi maju tidaknya suatu lembaga pendidikan.¹⁷

Tantangan lembaga pendidikan kedepan adalah persaingan antar sekolah sehingga kepuasan siswa pada sekolah merupakan bentuk upaya pemasaran jasa pendidikan berdampak positif terhadap rasa kepuasan dan berdampak pada peningkatan minat pengguna jasa pendidikan. sekarang ini terdapat fenomena menarik dimana lembaga pendidikan yang memiliki prestasi yang unggul dan sarana prasarana yang baik cenderung akan dipilih oleh masyarakat, karena keberhasilan instansi pendidikan tersebut dalam memuaskan pelanggan jasa pendidikan.¹⁸

Dalam hal ini, sekolah harus memiliki tenaga ketatausahaan yang profesional dengan pelayanan ketatausahaan yang berkualitas dapat mendukung terwujudnya sistem pelayanan yang baik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik untuk mengkaji tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan”**. Untuk memberikan gambaran yang sebenarnya mengenai kualitas pelayanan ketatausahaan yang ada di sekolah tersebut.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Masih terjadi *Missed Communication* dalam penyampaian informasi kepada siswa dan guru
- b. Rasio jumlah tenaga administrasi tata usaha belum sebanding dengan jumlah peserta didik dan tenaga pendidik yang dilayani.

¹⁷ Samsirin, ‘Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam’, *Jurnal At-Ta’dib*, 2015, no.1.

¹⁸ Mujiyanto Mujiyanto, Nirva Diana, and Erjati Abas, ‘Manajemen Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan’, *MindSet : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2 (2023), 198–209 <<https://doi.org/10.58561/mindset.v2i1.70>>.

- c. Surat yang tidak terdistribusi di waktu yang telah ditentukan.
- d. Kewajiban siswa yang tertunda atau tersendat melunasi kewajiban biaya pendidikan di batas waktu yang telah ditentukan.
- e. Pendataan data siswa yang masih terjadi kesalahan pada nama, gelar, huruf atau tempat dan tanggal lahir.
- f. Siswa yang terlambat melakukan pendaftaran ulang sesuai waktu yang telah ditentukan.
- g. Siswa yang pindah sekolah tapi memberatkan pihak sekolah. Misalnya : mempunyai tanggungan biaya pendidikan yang belum di lunaskan.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan sejumlah masalah yang telah diidentifikasi, maka pembahasan penelitian ini dibatasi pada “Pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembahasan masalah maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan penelitian ini agar dalam pengumpulan data yang ada di lapangan dapat terarah. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui seberapa pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah

Sebagai sebuah masukan yang diharapkan dapat membangun dan meningkatkan kepuasan siswa

terhadap kualitas ketatausahaan serta dapat menjadi pertimbangan bagi sekolah untuk diterapkan sebagai solusi terhadap permasalahan pelayanan ketatausahaan. Khususnya di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.

2. Bagi Siswa

Mendapatkan suatu pelayanan dari kinerja tata usaha dalam suatu pendidikan dengan baik dan dapat mengembakan potensi anak tersebut.

3. Bagi Kepala Sekolah

Memberikan pelayanan khusus kepada pegawai ketatausahaan yang ada di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di sekolah tersebut terpenting adalah ketatausahaan.

4. Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman pengetahuan tentang kepuasan siswa terhadap kualitas ketatausahaan di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan, serta dapat dijadikan salah satu sumber informasi dan bahan rujukan untuk mengadakan penelitian berikutnya.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terhadap Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan maka perlu kiranya dilakukan telah studi yang sudah pernah dilakukan sebelumnya hal ini dimaksudkan untuk melihat relevansi dan sumber-sumber yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini dan sekaligus sebagai upaya menghindari duplikasi terhadap penelitian ini, beberapa karya tulis tersebut sebagai berikut:

1. Wahyu Yudha Pratono, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa lebih rendah daripada kualitas pelayanan ketatausahaan bahwa kinerja yang diberikan oleh pengelola SMK Batik 1 Surakarta belum sesuai dengan harapan siswa. Tingginya tingkat kepuasan harapan siswa terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan, menunjukkan bahwa tingkat harapan yang ada di sekolah tersebut sudah cukup

penting, Rendahnya tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan kurang memuaskan siswa.¹⁹

Perbedaan pada penelitian terdahulu ini terletak pada menganalisis harapan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan disekolah SMK Batik 1 Surakarta. Penelitian saat ini fokus terhadap kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan yang diberikan oleh pihak SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan Banten

2. Siti Thoyibah, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik dengan persentase sebesar 29,6% dan sisanya 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain selain pelayanan administrasi. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta didik dengan persentase sebesar 37,9% dan sisanya 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain.²⁰

Perbedaan pada penelitian terdahulu terletak pada fokus menganalisis pelayanan administrasi dan kinerja guru untuk mendapatkan kepuasan peserta didik di MTs Al Munawwarah Dumai. Penelitian saat ini berfokus untuk menganalisis kualitas pelayanan ketatausahaan untuk mendapatkan kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.

3. Hendra Tawas, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan dengan senang hati mempromosikan fakultas ini kepada keluarga, sahabat yang memberikan dampak baik positif bagi fakultas itu sendiri.

¹⁹ Wahyu Yudha Pranoto, Sunarto, and Salman Alfarisy, 'Analisis Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di SMK Batik 1 Surakarta', *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2016, 20.

²⁰ Siti Thoyibah, 'Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Al Munawwarah Dumai', *Jurnal Laitf Dumai*, 2.3 (2021), 1–12.

Namun, kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa namun berdampak negatif. Yang berarti belum memenuhi harapan mahasiswa itu sendiri sehingga penerima jasa layanan sehingga mahasiswa merasa kurang atau bahkan tidak puas. Jika dibiarkan konsumen dapat meninggalkan produk dan memberi tahu konsumen lainnya tentang kesan buruk yang diterima.²¹

Perbedaan pada penelitian terdahulu adalah kepuasan siswa adalah mahasiswa yang dimana peneliti tersebut menganalisis tentang kualitas layanan akademi dan administrasi. Penelitian ini kepuasan siswa adalah peserta didik kelas VI yang dimana meneliti lebih fokus menganalisis tentang kualitas pelayanan ketatausahaan.

4. Fadma Rosita, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada layanan akademik disekolah, penguasaan guru terhadap materi pembelajaran, kemampuan guru dalam mengajar, kepribadian guru, penyampaian rencana pembelajaran berkatagori baik. Pada hal ini respon siswa ketika mengetahui jika proses belajar mengajar akan dilakukan secara online/daring begitu antusias, hal ini terbukti di sekolah memberikan terkait pembelajaran online. Siswa masih menemukan kendala dalam menerima materi melalui daring (online) beberapa siswa juga belum memilikigagdet/hp untuk mengikuti kelas online . Layanan admistrasi dan akademik dalam upaya mencapai kepuasan siswa ssudah baik dan dapat ditingkatkan lagi agar diselesaikan dengan cepat dan mudah. Hal itu masih perlu ditingkatkan dan membuat siswa sebagai siswa tidak puas dikarenakan kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar. Aspek ini bukan hanya pada masalah ketersediaannya, tetapi juga kualitasnya, mengingat pentingnya sarana/alat belajar dalam kegiatan tersebut untuk menambah pengalaman dan wawasan siswa dalam belajar.²²

²¹ Hendra Tawas, Lisbeth Mananeke, and Febriany Feibe Rosaline Tuerah, 'Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3.4 (2015), 422–32.

²² Fadma Rosita M.Rudi Gunawan Parozak, 'Tingkat Kepuasan Pelanggan

Perbedaan penelitian terdahulu adalah tingkat kepuasan siswa kelas VIII SMPN 4 Selong terhadap pelayanan administrasi sekolah pada masa pandemi. Penelitian ini kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan di lakukan pada masa tatap muka.

5. M. Hasbi, Hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 9.961 + (-0,065) X_1 + 0,152 X_2 + 0,074 X_3 + 0,459 X_4 + 0,000 X_5$ dan didapatkan Fhitung = 4.283 sig 0,002 < 0,05, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan dan daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasanpeseta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X_4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang dengan nilai t hitung = 0,410 sig 0,00 < 0,05.²³

Perbedaan peneliti terdahulu adalah pengaruh terhadap kualitas ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Sedangkan, penelitian ini fokus terhadap kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.

Dari kajian penelitian terdahulu yang relevan diatas membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis terdapat persamaan dan perebedaan. Perbedaanya terletak pada variabel yang digunakan, metode analisis yang digunakan, objek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan variabel bebas (*Independent Variabel*) yaitu kualitas pelayanan ketatausahaan (X) sedangkan variabel terikat (*Dependent Variabel*) yaitu kepuasan siswa. metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data

Siswa Kelas VIII SMP N 4 Selong Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah Pada Masa Pandemi Tahun Ajaran 2020-2021', *Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, 1.2 (2021), 150–56.

²³ M Hasbi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang', *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.1 (2018), 87–109 <<https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>>.

menggunakan kuesioner yang dilakukan secara tatap muka dan pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 24.0 for windows. Penelitian ini menggunakan Uji T dan analisis regresi sederhana yang hasilnya akan memperlihatkan apakah ada pengaruh antara variabel bebas (*Independent Variabel*) terhadap variabel terikat (*Dependent Variabel*). Objek penelitian ini adalah siswa kelas V dan VI SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi ini dan agar dapat dicerna secara mudah dimengerti secara jelas oleh pembaca, maka diperlukan sebuah sistematika penulis. Dalam penelitian ini peneliti mengelompokkan menjadi lima bab yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang saling berkaitan satu sama lain dengan tema penelitian.

Adapun sistematika pembahasan skripsi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis

Dalam bab Ini penulis uraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan masalah serta terdapat kerangka berfikir dan pengajuan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian populasi, sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan realibilitas data, uji prasyarat analisis dan uji hipotesis.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan dimana penelitian dilaksanakan serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan penulis sesuai dengan data lapangan disertai analisis data yang sesuai dengan konsep dan tujuan penelitian.

BAB V Penutup

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan serta rekomendasi hasil penelitian. Penulis juga memberikan beberapa catatan berkaitan dengan keterbatasan dalam penulisan



BAB II LANDASAN TEORI

A. Ketatausahaan

1. Pengertian Ketatausahaan

Tata usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa tata usaha adalah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya di perusahaan, negara dan sebagainya).²⁴

Berdasarkan beberapa pengertian tata usaha dalam dunia pendidikan tersebut diatas, ternyata bahwa didalam setiap kegiatan administrasi terdapat beberapa unsur yang selalu berkaitan satu sama lain. Beberapa unsur pokok di dalam administrasi yang dimaksud adalah :

- a. Adanya sekelompok manusia (sedikitnya dua orang).
- b. Adanya tujuan yang hendak dicapai bersama.
- c. Adanya tugas atau fungsi yang harus dilaksanakan (kegiatan kerjasama).
- d. Adanya perlengkapan atau peralatan yang diperlukan.

Dalam firman Allah surat Yunus Ayat 3 yang berfirman sebagai berikut :

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ
اسْتَوَى عَلَى الْعَرْشِ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ
إِذْنِهِ ذَلِكَ اللَّهُ رَبُّكُمْ فَاعْبُدُوهُ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ

Artinya : “*Sesungguhnya Tuhan kamu adalah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, kemudian Allah bersemayam diatas Arsy untuk mengatur segala urusan. Tiada seorangpun yang akan memberi syafaat kecuali sesudah izinya. Demikianlah Allah Tuhanmu. Maka*

²⁴ Fu'ad Noor Arif, 'Manajemen, Tata Usaha, Administrasi, Dan Kepemimpinan Raudatul Athfal', *Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 2.1 (2020), 1-18.

sembahlah dia maka apakah kamu tidak mengambil pelajaran?" (Q.S. Yunus :3)²⁵

Dalam tafsir surat yunus ayat 3 bahwa Allah SWT menyebutkan dia adalah Tuhan semesta alam seluruhnya. Dialah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa. Menurut suatu pendapat, yang dimaksud dalam ayyam dalam ayat ini sama dengan hari- hari kita sekarang. Sedangkan menurut pendapat lainnya. Setiap hari sama dengan seribu tahu menurut perhitungan kalian. Seperti yang akan diterangkan dikemudian harinya.

Karena pada dasarnya, ketatausahaan adalah kegiatan yang dilakukan untuk membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan instratuktur sekolah, perpustakaan dan hubungan masyarakat. Tujuan tersebut ketatausahaan sebagai penghubung informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah kepada konsumen di internal maupun eksternal sekolah. Pelayanan bagian ketatausahaan memiliki peran pokok yang sangat penting. Oleh karena itu, perlu adanya kegiatan pelayanan untuk membantu proses administrasi sekolah berjalan sesuai dengan tujuannya. Dengan demikian, apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak ketatausahaan berjalan dengan baik sesuai dengan harapan penerimaannya maka memberikan pengalaman yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Ketatausahaan menjadi penting karena ketatausahaan dapat membantu dan mempermudah subsistem yang lain seperti bagian kesiswaan, administrasi personel, dan lainnya. Dalam hal ini ada istilah yang disebut dengan mekanisme bantu artinya kegiatan ketatausahaan di sekolah dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan (kepala sekolah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi, dengan data yang diperlukan.

Apabila manajemen ketatausahaan berjalan dengan baik maka kegiatan yang menyangkut pembelajaran dan tujuan

²⁵ PT. Karya Toha Putra, *Al-Qur'an Dan Terjemah*, 2022.

pembelajaran dapat berjalan dengan baik pula. Untuk itu, diperlukan staff tata usaha yang profesional dan kompeten di bidangnya.²⁶

Dapat disimpulkan bahwa pengertian ketatausahaan adalah kegiatan pengumpulan informasi atau aktivitas menulis, menghimpun, mencatat, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan keperluan organisasi sesuai dengan aturan yang ada. Ketatausahaan merupakan suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan pendidikan disuatu lembaga. Ketatausahaan juga diartikans ebagai kegiatan penentuan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi, untuk digunakan sebagai bahan keterangan oleh pemimpin, yang meliputi segenap kegiatan dalam pembuatan, pengelolaan, penataan sampai dengan penyimpanan bahan keterangan yang diperlukan orginisasi.

2. Kedudukan Ketatausahaan

Kedudukan dan peran tenaga ketatausahaan yang begitu penting dalam suatu sekolah sehingga pemerintah melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar tenaga ketatausahaan sekolah. Standar ini mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh seorangng tenaga ketatausahaan sekolah. Sama sepertinya halnya dalam sebuah sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut. Tidak hanya guru atau pengajar tetapi juga tenaga ketatausahaan dalam upaya menunjang mutu pendidikan yang berkaitan dengan proses pendidikan salah satunya dnegan meningkatkan kualiuatas ketatausahaan yang ada di sekolah. Untuk mengefektifkan ketataushaaan di sekolah diperlukan adanya tenaga yang profesional di bidang ketatausahaan sekolah.²⁷

²⁶ Ahmad Salabi, 'Manajemen Ketatausahaan Pada Madrasah Aliyah', *Jurnal Penelitian Pendidikan INSANI*, 16.1 (2014), 1–11.

²⁷ Mohammad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, 'Realisasi Kinerja Tenaga

3. Ruang Lingkup Ketatausahaan

Peran ketatausahaan adalah menunjang tugas mulai dari pengelolaan informasi sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi formal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Informasi yang akurat dibutuhkan dalam setiap pengambilan keputusan tidak dapat dilakukan jika tidak ada informasi yang akurat. Baik buruknya suatu informasi ditinjau dari kelengkapan, ketepatan dan ketelitian yang sangat berpengaruh terhadap kualitas keputusan yang akan ditetapkan.

Berdasarkan keterangan-keterangan yang berwujud enam pola perbuatan, yaitu:

- a. Menghimpun yaitu kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan jika diperlukan.
- b. Mencatat yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis-menulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.
- c. Mengolah yaitu bermacam-macam kegiatan menyajikan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.
- d. Mengganda yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- e. Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari suatu pihak kepada pihak lain.
- f. Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang

diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan lebih baik.²⁸

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa ketatausahaan adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.

Menurut Hadari Nawawi lingkup ketatausahaan adalah tidak hanya menyangkut tentang tulis menulis saja tetapi juga menyangkut aspek-aspek penyediaan dan peraturan tempat kerja yang menyenangkan. Mencari sistem kerja yang efektif dan efisien. Beberapa kegiatan ketatausahaan yang tertib dan terarah, diantaranya sebagai berikut :

1) Penerimaan dan Pencatataan Siswa

Data yang diperlukan dari siswa dan orang tua minimal sebagai berikut : nama siswa, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, ijazah terakhir atau asal sekolah, nama orang tua dan wali, alamat orang tua/wali, agama orang tua/wali, keterangan jumlah saudara dan keluarga, kesehatan, dll. Disamping data siswa tersebut, lembaga pendidikan yang bersangkutan diperlukan memuat catatan terutam dalam buku induk tentang : Nomor pendaftaran dan nomer induk, tahun ajaran yang diikuti menurut tingkat atau semester, tanggal masuk dan tanggal meninggalkan sekolah.

2) Daftar hadir atau absen

Dipergunakan untuk mengetahui hadir dan ketidakhadiran pimpinan sekolah, staff, guru dan karyawan ketatausahaan, baik sepanjang hari atau pada jam-jam tertentu selama kegiatan di lembaga pendidikan berlangsung, maka diperlukannya daftar hadir yang dapat dibedakan menjadi beberapa bagian. Antara lain : daftar hadir pendidik dan pegawai, daftar hadir murid-murid.

3) Dokumentasi kelas

²⁸ Lantip Diat Prasojo, 'Perkembangan Tata Usaha Berbasis Teknologi Informasi', *Mantan Staff TU. Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNY*, 1-15.

Data yang terdapat dalam dokumentasi menjadi laporan akan sangat penting artinya bagi sekolah.

- 4) Pengaturan proses belajar dan mengajar
- 5) Agenda arsip dan ekspedisi

4. Tujuan Ketatausahaan

Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2007 standar Kepala Sekolah tersebut adalah “Kepala Sekolah bertugas mengolah ketatausahaan dalam mendukung tujuan sekolah/madrasah”. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi manajemen tata usaha sekolah sesuai dengan perkembangan iptek yang semakin pesat. Peran kepala sekolah sangat penting dalam meningkatkan pengelolaan ketatausahaan sekolah. Bila administrasi ketatausahaan berjalan dengan baik, layanan administrasi menyangkut pembelajaran dapat berjalan baik juga. Untuk itu diperlukan staf tata usaha yang profesional dan kompeten dibidangnya.²⁹

Keberadaan pegawai ketatausahaan juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan. keberadaan tenaga tersebut akan sangat mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dengan memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai dengan yang disyaratkan maka kualitas akan baik juga. Oleh karena itu, kompetensi yang dimiliki akan mencerminkan proses *good university governance*. Pemenuhan standart kualifikasi dan standart kompetensi bagi tenaga ketatausahaan sekolah dijenjang pendidikan dengan jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah.

Pekerjaan ketatausahaan sangat mendukung tim manajemen atau pegawai organisasi, pekerjaan ini memiliki tanggung jawab yang sangat bervariasi. Oleh karena itu, pegawai ketatausahaan harus dapat melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Secara lebih terperinci. Ketatausahaan memiliki tiga peranan pokok yaitu :

²⁹ Masluyah Muhlis, ‘Pengelolaan Ketatausahaan, Layanan Administrasi Akademik.’, *Administrasi Pendidikan*, 7 (2016).

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi.
- b. Menyediakan keterangan-keterangan untuk pemimpin organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
- c. Membantu melancarkan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Pernyataan diatas menggambarkan bahwa pegawai ketatausahaan memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah, khususnya guru. Disebabkan karena guru merupakan ujung tombak untuk pencapaian tujuan pendidikan secara umum dan tujuan sekolah pada khususnya.³⁰

Pada hakikatnya ketatausahaan adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam suatu organisasi yang digunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin. Surat memegang peranan penting dalam organisasi sekolah ternyata tidak hanya berfungsi sebagai alat ketatausahaan, melainkan juga berfungsi sebagai alat dan bukti komunikasi dan informasi. Berbicara jenis surat, maka dapat ditinjau melalui jenis surat : surat dinas, nota dinas, surat pengantar, surat edaran, surat keputusan, surat undangan, surat tugas dan surat pengumuman.

1) Surat Dinas

Pada dasarnya membuat surat sama dengan mengarang, karenanya ketentuan mengenai karangan dan kompensasinya berlaku juga untuk surat.

- a) Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- b) Penggunaan bahasa dalam surat hendaknya sederhana, sopan, tegas dan menarik.
- c) Sejauh mungkin dikurangi penggunaan kata asing, kecuali yang belum ada namanya dalam bahasa Indonesia.

³⁰ H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2011).

- d) Susunan surat dinas terdiri dari tugas bagian yaitu : Kepala Surat, Isi Surat dan kaki atau penutup surat.
- 2) Nota Dinas
Nota dinas merupakan salah satu komunikasi kedinasan antar pejabat atau unit organisasi yang berada di lingkungan departemen yang sifatnya meminta penjelasan dan keputusan. Susunan nota dinas terdiri dari tiga yaitu : Kepala nota dinas, isi nota dinas, kaki nota dinas.
- 3) Surat Pengantar
Surat pengantar adalah surat yang dipergunakan untuk mengantarkan sesuatu. Adapanya bentuk dapat berupa surat-surat biasa atau lembar formulir.
- 4) Surat Edaran
Surat edaran merupakan pemberitahuan tertulis yang ditunjukkan kepada pejabat-pejabat tertentu tanpa memuat sesuatu kebijakan pokok, melainkan hanya memberikan penjelasan dan petunjuk-petunjuk tentang cara pelaksanaan sesuatu peraturan atau perintah yang ada.
- 5) Surat Undangan
Surat undangan merupakan surat pemberitahuan yang meminta agar yang bersangkutan datang pada waktu, tempat dan acara yang ditentukan.³¹

5. Pelaksanaan Surat Menyurat

Ketatausahaan meliputi kegiatan surat menyurat mulai dari pengelolaan surat masuk dan keluar serta pengarsipan surat.

a. Pengelolaan surat menyurat

Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan kegiatan yang sering dilakukan dan bagian ini merupakan bagian terpenting bagi administrasi

³¹ Thalib Kasan, *Teori Dan Aplikasi Administrasi Pendidikan* ((Jakarta Timur : Studia Press)).

persuratan setiap ada surat masuk yang datang akan langsung diterima oleh pengelola, kemudian mencatat surat yang masuk tersebut.

Surat masuk yang telah diterima akan dikelola oleh pegawai ketatausahaan persuratan agar dapat ditindak lanjuti sebagaimana mestinya. Begitu pula dengan hal pengelolaan surat keluar.

b. Pengarsipan surat

Kegiatan pengelolaan arsip merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap penginputan, tahap verifikasi dan komplikasi. Arsip merupakan informasi terekam dan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi, pengarsipan merupakan puncak dari kegiatan administrasi ketatausahaan. Oleh karena itu, setelah pengelolaan surat masuk dan surat keluar, diakhiri dengan kegiatan pengarsipan. “pengarsipan merupakan salah satu kegiatan ketatausahaan yang berupa kegiatan menyimpan, memelihara dan mengawetkan secara sistematis sehingga mudah ditemukan kembali apabila suatu saat diperlukan. Penggunaan arsip menggunakan jangka waktu bulanan, jadi untuk setiap berkas yang masuk dibulan yang sama maka itu menjadi satu arsip, jadi ketika ada yang meminjam maka dicari sesuai dengan bulan apa berkas tersebut masuk atau keluar sedangkan untuk penyimpanan arsip itu sesuai dengan bidang masing-masing. kemudian perihal penggunaan arsip jika ada yang membutuhkan karena tidak bisa dipinjam maka arsip tersebut akan di fotocopy/scan dan juga ada yang akan dicatat dengan buku telah lama akan dipindahkan ke gudang sesuai dengan tahunnya kemudian baru setelah 10 tahun arsip tersebut dapat dihilangkan atau pemedahan, sedangkan kantor hanya ada arsip tahun sekarang dan 4 tahun kebelakang.”³²

³² Malik Fajar and Fahmi Ihsanudiin Iskandar, ‘Manajemen Administrasi

6. Fungsi Ketatausahaan

Kepala sekolah juga melakukan fungsi sebagai pengawas pelayanan administrasi keuangan. Selain itu mendelegasikan pengawas kepada pejabat yang berwenang untuk melaksanakan evaluasi dalam kinerja kepala sekolah tidak mungkin melaksanakan sendiri tugas evaluasi dan tidak akan berhasil pejabat teknis, mengingat cakupan dan tanggung jawab sekolah sangat besar dan kompleks.

Ketatausahaan sekolah mempunyai tugas melaksanakan dan bertanggung jawab kepada kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Penyusunan program kerja tata usaha sekolah
- b. Pengurusan administrasi siswa
- c. Pengurusan keuangan sekolah
- d. Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
- e. Pembinaan dan pengembangan karir pegawai serta tata usaha sekolah
- f. Mengkordinasikan dan melaksanakan 7K
- g. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berkala

Adapun tugas staff administrasi sehari-hari yang mencakup³³:

- a. Menyediakan semua keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh *top management* termasuk mengagendakan rapat, kunjungan, pertemuan dan implementasi sistem yang dibuat *top management*.
- b. Mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada *top management* dan mengurus pengadaanya apabila disetujui.
- c. Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar

Ketatausahaan Di SMKN 1 Cijulang', *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 1.1 (2023), 50–55.

³³ Ahmad Baedowi, *Manajemen Sekolah Efektif* (Ciputat: PT Pustaka Alvabet, 2017).

- d. Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara tepat, cepat dan dapat dipahami dengan mudah.
- e. Mengkoordinasikan dan menyusun konsep pengelolaan administrasi surat-menyurat yang rapi, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan.

7. Karakteristik Ketatausahaan

Menurut KBBI, karakteristik adalah tanda, ciri atau fitur yang bisa digunakan sebagai identifikasi. Berdasarkan karakteristik ketatausahaan yang berada di sekolah berdasarkan dengan profesi guru adalah³⁴:

- a. Ketatausahaan sekolah merupakan bantuan dalam melaksanakan kegiatan kurikulum. misalnya, keterangan tentang bebas mengajar guru, jadwal pelajaran guru, keahlian sesuai ijazah yang dimilikinya, penyusunan daftar paket dan lain-lain.
- b. Ketatausahaan sekolah merupakan pelayanan bagi kegiatan siswa. Misalnya, menyediakan spidol, kapur, kertas, penghapus, surat untuk melanjutkan belajar, dan lain-lain.
- c. Ketatausahaan sekolah merupakan bantuan bagi jabatan profesi guru. Misalnya, dalam bimbingan kepada siswa ketatausahaan membantu menyediakan formulir yang berhubungan dengan data siswa, dan sebagainya.
- d. Dikerjakan oleh seluruh personal sekolah, yaitu guru, wali kelas, konselor dan kepala sekolah.

8. Langkah-Langkah Ketatausahaan

a. Perencanaan Ketatausahaan

Perencanaan adalah proses penetapan dan pemanfaatan sumber daya secara terpadu yang diharapkan dapat menunjang kegiatan-kegiatan dan

³⁴ Kompri, *Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional* (Jakarta: Kencana, 2017). h.167-168

upaya-upaya yang akan dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam konteks ketatausahaan, perencanaan dapat diartikan sebagai penyusun, penggunaan media, penggunaan pendekatan atau metode untuk mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya apabila suatu kegiatan direncanakan terlebih dahulu maka dari kegiatan tersebut akan lebih terarah. Itulah kenapa seorang tenaga ketatausahaan harus memiliki kemampuan dalam merencanakan program dan membuat persiapan yang hendak diberikan.

b. Pelaksanaan Ketatausahaan

Pelaksanaan ketatausahaan merupakan proses berlangsungnya proses pelayanan, membantu dan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan penunjang disekolah. Jadi pengelolaan ketatausahaan adalah proses interaksi antara pegawai ketatausahaan dengan pelanggan pendidikan, yakni murid dalam rangka memberikan pelayanan kepada siswa demi tercapainya tujuan.

Dalam fungsi ini memuat kegiatan perorganisasian dan kepemimpinan ketatausahaan yang melibatkan penentuan berbagai kegiatan, seperti pembagian pekerjaan kedalam berbagai tugas khusus yang harus dilakukan setiap petugas administrasi sekolah dalam proses pelayanan jasa kepada pelanggan pendidikan.

c. Evaluasi Ketatausahaan

Evaluasi merupakan suatu upaya untuk mengetahui berapa banyak hal-hal yang telah dirasakan oleh siswa dari hal-hal yang telah diberikan oleh pegawai ketatausahaan. Untuk mendapatkan tercapainya dan tidaknya tujuan pelayanan pendidikan perlu dilakukan usaha dan tindakan untuk menilai hasil pelayanan. Penilaian hasil pelayanan bertujuan untuk melihat kemajuan pelayanan dalam hal

meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.³⁵

9. Manfaat ketatausahaan

Memberikan keleluasaan dalam mengelola sumber daya dan dalam menyertakan masyarakat untuk berpartisipasi, mendorong profesionalisme kepala sekolah, dalam perannya sebagai manajer maupun pimpinan sekolah. Penyusunan kurikulum oleh sekolah mendorong guru untuk bermotivasi, dengan melakukan ekperimentasi di lingkungan sekolah. Ketatausahaan sekolah mendorong memberikan rasa tanggung sekolah terhadap kebutuhan setempat meningkat dan menjamin layanan pendidikan sesuai dengan tuntunan peserta didik dan masyarakat sekolah.³⁶

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa indonesia dalam buku Tony “kualitas didefinisikan sebagai baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.”³⁷

Kualitas memiliki ikatan yang sangat erat dengan kepuasan siswa. kualitas memberikan suatu dorongan kepada siswa untuk menjalinkan ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan. sekolah adalah tempat apa yang diharapkan siswa serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, lembaga pendidikan dapat memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman siswa yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan siswa dapat tercapai untuk menciptakan kesetiaan siswa kepada lembaga pendidikan yang memberikan kualitas yang memuaskan.³⁸

³⁵ Oemar Hamalik, *Kurikulum Dan Pembelajaran* (Jakarta: Bumi Aksara,2008).

³⁶ Ushansyah, ‘Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan’, *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 15.27 (2017), 13–22 <<https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/ittihad/article/download/1595/1163>>.

³⁷ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta, 2018).

³⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007).

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu tolak ukur yang menjadikan sebuah pedoman siswa dalam memilih suatu hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri. Kualitas secara umum dipandang sebagai proses suatu penilaian dalam produk atau jasa yang akan dirasakan langsung oleh siswa. kualitas juga dapat diartikan sebagai standart yang harus dicapai suatu lembaga dalam memberikan kepuasan kepada siswa.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standart yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu diketahui. Seseorang yang menjalankan aktivitas setiap harinya penggunaan akal pikiran, panca indra, dan anggota tubuh lainnya tanpa adanya alat bantu yang digunakan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk jasa. Proses kebutuhan inilah yang dinamakan pelayanan melalui aktivitas orang lain. Dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari manusia selalu berusaha dengan baik melalui aktivitas individu maupun dengan orang lain.

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaart bagi orang lain, Gronross dalam buku Ratminto mendefinisikan layanan sebagai berikut “layanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tanpa diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara siswa dan staff ketatausahaan atau hal-hal lain yang disediakan oleh sekolah untuk memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan antara guru dan staff ketatausahaan.³⁹

Dalam melakukan pelayanan ataupun meningkatnya harus ada persiapan dengan baik. Menurut sugiarto bentuk-bentuk persiapan dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Persiapan fisik, persiapan fisik sendiri meliputi hal-hal sebagai berikut :
 1. Berpakaian yang rapi

³⁹ Ratmino dan Atiek Septi Winarsih, *Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).

2. Menjaga penampilan raut muka yang jernih, segar dan ceria
 3. Penampilan sikap tubuh yang lentur, luwes dan sopan.
 4. Tutur kata yang runtut, halus dan santun.
 5. Menjaga kesehatan jasmani agar selalu prima
- b. Persiapan mental, persiapan mental sendiri adalah sebagai berikut :
1. Memelihara konsentrasi agar hanya tertuju kepada tugas dan pekerjaan
 2. Tanamkan rasa percaya diri dan bangga akan tugas.
 3. Meninggalkan konflik dan persoalan pribadi.
- c. Persiapan alat bantu

Alat bantu disini adalah barang atau benda secara tidak langsung ikut terpakai pada waktu melayani pelanggan, seperti alat-alat tulis, formulir yang digunakan dan sebagainya.⁴⁰

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para siswa atas layanan yang mereka terima. Demikian juga apabila jasa yang dipandang lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa bisa dikatakan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas dari pelayanan tergantung pada besarnya kemampuan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan siswa secara konsisten.

2. Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins, untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam

⁴⁰ Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002).

prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh siswa.⁴¹ Enam prinsip pokok tersebut meliputi :

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Potensi merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.

⁴¹Lara Siska and Lestary Fitriany, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Keputusan Muzakki Berzakat Di Baznas Kota Dumai', *Jurnal Al-Hisbah*, 2.3 (2021), 1–12.

Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan an *skateholder* perusahaan lainnya. Seperti pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

f. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi siswa yang dilayani.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasadiatas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan perusahaan. Semua personil perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah di raih semua personil perusahaan.

3. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempercepat hubungan batin antara sekolah dan siswa. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, siswa akan merasa dihargai ditempat tersebut. Maka dari itu, penyediaan layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan siswa dengan berbagai cara. Seperti, memaksimalkan pengalaman siswa hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Tidak dengan sebaliknya, seperti tidak diharga dengan pelayanan yang jutek dan tidak ramah.

Kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan melalui berbagai cara. Seperti, selalu bersikap baik, ramah, dan profesional. Semua yang dilakukan pegawai ketatausahaan harus kompak memiliki perasaan agar bisa profesional.

Meskipun, tidak semua siswa bisa menjaga sikap baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih.

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami dengan berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan siswa. Jika lembaga pendidikan (sekolah) sudah mendapatkan nilai positif. Maka siswa tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Siswa menjadi pelanggan tetap untuk sekolah. Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan lembaga pendidikan (sekolah).⁴² Adapun pelaksanaan pelayanan ketatausahaan di suatu sekolah sebagai berikut :

- a. Memudahkan pihak sekolah, guru dan orang tua siswa dalam membantu keberhasilan, kemajuan, dan potensi prestasi belajar para siswa selama mengikuti pembelajaran di sekolah.
- b. Mendeteksi kondisi setiap siswa sehingga pihak sekolah dapat memberikan bimbingan maupun bantuan terhadap siswa yang memiliki suatu permasalahan.
- c. Menunjang aktivitas pengembangan pengetahuan, sikap kepribadian, aspek sosial emosional, dan keterampilan setiap siswa sehingga dapat tumbuh dan berkembang secara optimal sesuai potensi masing-masing.
- d. Mengetahui dan mengontrol keberhasilan atau prestasi kepala sekolah sebagai manajer pendidikan di suatu sekolah.

Pelaksanaan pelayanan ketatausahaan merupakan salah satu tugas sekolah untuk memenuhi hak siswa selama menempuh pendidikan di suatu sekolah dalam rangka menunjang segala aktivitas pembelajaran guna tercapainya tujuan pendidikan yang efektif dan efisien. Adapun tujuan kegiatan ketatausahaan untuk mengelolah berbagai catatan dan informasi tertulis disebut dengan ketatausahaan sebagai bagian dari proses manajemen operatif yang harus dikendalikan dengan langkah-langkah manajemen

⁴² Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata* (sleman: CV Budi Utama , 2021).h.67

administratif. Kegiatan ketatausahaan seluruh kegiatan sekolah, diwujudkan berupa pemberian pelayanan kepada siswa, guru/ pegawai non guru, kepala sekolah dan pegawai semua pihak yang berhubungan dengan sekolah dalam membuat dan apabila memerlukan data dan informasi tertulis.

Dalam prakteknya pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah. Mengingat banyak hal yang harus dihadapi baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaga. Pelayanan sungguh-sungguh harus diberikan, sehingga pelayanan yang akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Menurut Sinambela mengatakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani. Jika dihubungkan dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pegawai ketatausahaan sekolah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas.⁴³

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Siswa akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah dikelompokkan menjadi lima dimensi yaitu dimensi *reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Dijelaskan pada firman Allah didalam Al-Qur'an Al-Baqarah Ayat 267 yang berbunyi sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebageaian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebageaian

⁴³ Sumbela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi* (Jakarta : Bumi Aksara,2008).

*dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untukmu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri yang tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*⁴⁴

Pada tafsir surat Al-Baqarah ayat 267 orang yang benar-bener beriman, niscaya akan menafkahkan sesuatu yang baik, bila dia bermaksud dengan infaknya untuk menyucikan diri dan meneguhkan jiwanya. Sesuatu yang diinfakkan, diumpamakan dengan sebutir benih yang menghasilkan tujuh ratus butir, atau yang diumpamakan dengan sebidang kebun yang teletak di dataran tinggi, yang memberikan hasil yang baik, tentulah sesuatu yang baik, bukan sesuatu yang buruk yang tidak disukai oleh yang menafkahkan, atau yang dia sendiri tidak akan mau menerimanya, andaikata dia diberi barang semacam itu.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

a. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Sebuah kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada siswa jasa pendidikan.

Indikator dalam Daya tanggap :

1. Tanggung jawab terhadap tugas

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan yang sekolah miliki untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai janji yang telah disepakati secara pasti dan dapat dipercaya. Kinerja sesuai dengan harapan dari siswa jasa pendidikan yang berupa kesempatan waktu dalam mengerjakan tugas dan pelayanan yang sama bagi setiap siswa jasa pendidikan tanpa kesalahan, keakuratan yang tinggi, serta sikap simpatik.

Indikator dalam dimensi ini adalah :

⁴⁴ PT. Suara Agung, *Al-Qur'an Terjemah*, 2007.

1. Kecepatan waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan
 2. Kemampuan pelayanan tata usaha kepada siswa yang membutuhkan
- c. Jaminan (*Assurance*)
- Pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan yang dimiliki staff sekolah agar dapat menumbuhkan kepercayaan siswa jasa pendidikan terhadap sekolah yang meliputi komunikasi, kepercayaan, kompetensi, keaamanan, dan sopan santun.
- Indikator jaminan adalah :
1. Keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada siswa
- d. Empati (*Empathy*)
- Kemampuan yang dimiliki oleh sekolah untuk memberikan perhatian yang tulus dan pribadi ke siswa jasa pendidikan dengan memahami apa yang mereka inginkan. Sekolah diharapkan juga memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai siswa jasa pendidikan, memahami kebutuhan dari siswa jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman kepada pelanggan.
- Indikator empati adalah :
1. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada siswanya
 2. Kesabaran pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan kepada siswa.
- e. Bukti langsung (*Tangibles*)
- Kemampuan sekolah dalam menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, hal tersebut yakni fasilitas fisik(gedung, gudan, dan lainnya) perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, dan penampilan dari staff sekolah.⁴⁵

⁴⁵ David Wijaya, *Pemasaan Jasa Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara,2016).

Indikator Tangibles :

1. Terpenuhinya sarana dan prasarana
2. Kondisi fasilitas yang tersedia di ruang tata usaha
3. Kerapihan dalam berpenampilan

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berfokus kepada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa “kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan “proses numbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan kualitas. Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

b. Faktor Aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang meningkat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Cara kerja normatif harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan utama.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan ini lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Sehingga faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

d. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Mutu Pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seorang dalam bekerja. Aspek terhadap kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala sesuatu. Keterampilan lebih berkonsentrasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan.

e. Faktor Sarana Pelayanan

Mutu pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan kekuatan dan kehandalaan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan.⁴⁶

6. Kendala Pelayanan Ketatausahaan

Pelayanan Ketatausahaan bukan merupakan hal yang sederhana karena dalam pelaksanaan pelayanan ketatausahaan

⁴⁶ Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

tersebut memungkinkan adanya kendala. Kendala tersebut berasal dari internal maupun eksternal dengan layanan yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan ketatausahaan. Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan ketatausahaan dapat dilihat dari kualitas maupun input pendidikan yang mendukung kegiatan ketatausahaan. Input yang dimasuk meliputi komponen sebagai berikut :

a. Personalia

Pegawai ketatausahaan yang disekolah membantu kepala sekolah mengelola sekolah. Kendala yang berasal dari ketatausahaan dapat dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Tingkat kemampuan dan keterampilan tenaga ketatausahaan akan berpengaruh terhadap pelayanan ketatausahaan yang akan diberikan. Selain itu, kesiapan, kesadaran setiap tenaga ketatausahaan terhadap tugas dan tanggung jawabnya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun dilihat dari segi kuantitas adalah mengenai ketersediaan tenaga ketatausahaan sekolah yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan ketatausahaan pada setiap sekolah. Keterbatasan ketatausahaan akan menghambat kinerja pelayanan ketatausahaan.

b. Sumber Dana

Kedudukan sumber dana akan berpengaruh terhadap pelayanan ketatausahaan. hal tersebut dikarenakan segala kegiatan operasional ketatausahaan didukung oleh adanya sumber dana yang produktif dan memadai. Tanpa adanya dana yang lancar dan memadai memungkinkan terhambatnya ketersediaan pada sumber daya yang lain. Hal tersebut akan menghambat kegiatan pelayanan ketatausahaan yang dilakukan oleh seorang pegawai ketatausahaan. Jadi, tanpa adanya dukungan sumber dana sekolah yang produktif dan memadai maka pelayanan ketatausahaan tidak akan mencapai hasil yang maksimal.

c. Material

Material merupakan barang-barang atau bahan-bahan yang diperlukan untuk menunjang terjadinya pelayanan ketatausahaan di sekolah. Material tersebut merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung segala kegiatan ketatausahaan dalam penyelenggaraan pendidikan disuatu sekolah. Material yang tersedia harus memadai serta memiliki kualitas yang baik dan layak pakai. Tanpa sarana prasarana yang memadai dan memenuhi standart kualitas yang baik maka kegiatan ketatausahaan dapat terlambat. Dengan demikian, pelayanan mengenai ketatausahaan tidak dapat dipenuhi secara maksimal.

d. Metode

Metode merupakan cara, teknik dan strategi yang digunakan oleh pegawai ketatausahaan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Metode kerja yang kurang sesuai dan kurang baik akan mempengaruhi pelaksanaan tugas ketatausahaan dalam memberikan pelayanan ketatausahaan. Metode yang kurang baik berupa sistem penyelenggara ketatausahaan yang kurang jelas. Sistem penyelenggaraan ketatausahaan yang kurang jelas dapat mengganggu kecepatan dan ketepatan pelayanan ketatausahaan. Jadi, ketepatan metode yang digunakan berdampak pada efektivitas, efisien dan produktivitas pelayanan ketatausahaan.

7. Sistem Pelayanan Ketatausahaan Pendidikan

Dalam sistem pelayanan disekolah, kepala sekolah, guru, siswa dan orang tua siswa saling mempengaruhi sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan yang dapat memuaskan bagi siswa maupun orang tua siswa. pelayanan yang ada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani bersifat terwujud dan tidak dimiliki. Pelayanan itu sebagai kegiatan yang diberikan oleh organisasi atau individu kepada pelanggan yang memuaskan siswa dan orang tua.

Laanan merupakan usaha mempertinggi kepuasan pelanggan. Mencapai kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan cara meminimalkan kesenjangan antara manajemen dan pelanggan. Misalnya, layanan dalam bentuk dukungan untuk siswa yang kurang mampu melalui bantuan. Sumber daya operasional, biaya SPP. Sekolah harus mampu membangun komitmen bersama untuk mewujudkan visi dan misi perbaikan proses pelayanan yang meliputi perbaikan pola pikir, perilaku, keterampilan, pengetahuan dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Bukti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dalam hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, pengeluruhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa.⁴⁷ Jadi, dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan ketatausahaan pendidikan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian keuangan dalam administrasi pendidikan dapat terlaksanakan dengan baik. Hal ini tidak luput dari adanya kerjasama dari berbagai elemen diawal dari sekolah, kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua sehingga membentuk sistem yang benar

C. Kepuasan Siswa

1. Pengertian Kepuasan Siswa

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Tingkat kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja, khususnya kinerja pelayanan dan lain sebagainya dibawah harapan, maka siswa akan tidak puas. Apabila kinerja melebihi

⁴⁷ sattu sattu Juwita Ramschio, Hermanto Suaib, 'Sistem Pelayanan Administrasi Untuk Meningkatkan Motivasi Terhadap Guru Dan Peserta Didik Pada SD YPPK Kristus Raja II Kota Sorong', h.7.

harapan siswa akan sangat puas harapan siswa tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pada dasarnya merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para siswa. baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan pada siswa.

Pelanggan bermakna seseorang yang ingin dilayani kebutuhannya yang sesuai dengan harapan. Selanjutnya setiap pelanggan pasti ingin mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan. Pelanggan dapat dibedakan menjadi :

- a. Pelanggan Internal, adalah pengelola instansi pendidikan itu sendiri. Seperti manajer, tata usaha, guru, staff dan penyelenggara instansi lainnya.
- b. Pelanggan Eksternal, adalah masyarakat luas, pemerintah dan dunia industri/pemerintah yang nantinya menampung lulusan sekolah menjadi karyawan..

Apabila suatu harapan tersebut tidak terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya, sehingga tidak menutup kemungkinan siswa akan mencari produk yang lain bahkan menjatuhkan citra perusahaan tersebut.⁴⁸ Dalam penjelasan di atas mengenai kepuasan siswa adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan oleh siswa setelah membandingkan kinerja yang diterima oleh siswa dengan harapan terhadap pelayanan yang ada di sekolah. Dengan demikian, bahwa kepuasan siswa merupakan pelan layanan yang diterima, dengan harapan serta kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Jika hubungan tersebut ditulis secara matematis maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$S = F(E.P)$$

Keterangan :

S= Kepuasan Pelanggan (*Satisfaction*)

E= Harapan Pelanggan (*Expectation*)

P = Hasil Suatu produk atas jasa yang di rasakan (*Perceived Performance*)

⁴⁸ Niken Herawati, Aris Hidayat, and Suwarsito Suwarsito, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Mitra Manajemen*, 2.5 (2018), 522–35 <<https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>>.

2. Indikator Kepuasan Siswa

Berikut merupakan Indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

a. Kualitas Produk

Produk yang berkualitas setelah dievaluasi oleh pelanggan dan membuat pelanggan merasa puas. Apabila kualitas produk baik, maka akan memberikan nilai tambah di hati konsumen atau pelanggan.

Indikator :

- 1) Kualitas dari sekolah
- 2) Tenaga pendidik dan kependidikan yang berkualitas

b. Kualitas Pelayanan

Apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan, maka pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang puas akan menunjukkan untuk kembali membeli produk atau jasa tersebut.

Indikator :

- 1) Pelayanan yang diberikan dengan baik
- 2) Pelayanan yang selalu mendapatkan solusi
- 3) Meningkatkan kualitas

c. Emosional

Pelanggan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi apabila pelanggan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan merasa kagum melihat pelanggan apabila menggunakan produk dengan merek tertentu.

Indikator :

- 1) Pegawai tata usaha berperilaku baik
- 2) Kegiatan keagamaan yang dilakukan secara rutin

d. Harga

Apabila produk dengan kualitas yang sama, tetapi merupakan harga yang relative murah dan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

Indikator :

- 1) Harga sesuai dengan fasilitas yang diterima

e. Kemudahan

Pelanggan tertentu akan merasa lebih puas apabila dia mendapatkan kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi dalam mendapatkan produk atau layanan yang mereka harapkan.⁴⁹

Indikator :

- 1) Kemudahan dalam layanan
- 2) Sarana dan prasaran yang memadai sehingga menunjang pembelajaran

3. Manfaat Kepuasan Siswa

Setiap siswa perlu diperhatikan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut akan meningkatkan kepuasan siswa tersebut sehingga memberikan manfaat bagi sekolah.

Kepuasan siswa mempunyai banyak manfaat bagi sekolah.

Manfaat kepuasan siswa dan kualitas jasa yaitu :

- a. Mengurangi biaya kegagalan
- b. Loyalitas konsumen
- c. Mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut
- d. Menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru
- e. Mengisolasi konsumen dari persaingan
- f. Menciptakan keunggulan yang berkelanjutan.

4. Metode Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan siswa bertujuan untuk memberikan informasi upaya siswa menjadi loyal dan meningkatkan kinerja keseluruhan serta sekolah termasuk pendidikan. Ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan siswa, yaitu :

- a. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Banyak penyedia jasa membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga penyedia jasa yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan sarana, keluhan serta

⁴⁹ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang : Literasi Nusantara Abadi, 2021).

kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hot line*, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada penyedia jasa yang memungkinkan penyedia jasa mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan sarana tersebut.

b. *Customer Satisfaction Survey* (Survey Kepuasan Pelanggan)

Dalam hal penyedia jasa melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Peyedia jasa menyuruh orang tertentu sebagai pelanggan dilembaga lain. Penerima jasa misteri ini meloporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga kepala sendiri harus turun ke lapangan, merasakan jasa di lembaga lain dimana dia tidak dikenal. Pengalaman kepala ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung dia alami sendiri.

d. *Last Customer Analysis* (Analisis Pelanggan Yang Lalu)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke lembaga lain, adalah sesuatu masalah yang terjadi tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja lembaga sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.⁵⁰

⁵⁰ Bachari Alma, *Manajemen Pemesaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung :

5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan siswa. Kualitas pelayanan yang diberikan akan diukur sejauh mana harapan dan keinginan pelanggan bisa terpenuhi.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa adalah saling terkait karena kepuasan siswa dan kualitas pelayanan ketatausahaan. menurut lee, dkk dalam purnomo bahawa kepuasan konsumen terbentuk dari kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan sebagai bahan evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan siswa setelah melakukan transaksi. Kepuasan siswa yang timbul setelah memperoleh pelayanan akan menimbulkan harapan siswa. harapan siswa adalah elemen penting dimasa yang akan datang karena akan berdampak pada beberapa hal, seperti :

- a. Rekomendasi informal, misalnya komunikasi dari mulut ke mulut
- b. Rekomendasi formal, misalnya rekomendasi dari publikasi melalui majalah atau pamflet khusus konsumen.
- c. Kebutuhan personal, setiap konsumen berbeda kebutuhan untuk setiap pelayanan sehingga kepuasan antara siswa berbeda.

Siswa yang merupakan pengguna jasa pelayanan yang ada di sekolah turut memberikan penilaian terhadap bagus tidaknya layanan yang diterima dari sekolah tersebut. Dari pembahasan tersebut, jelas kiranya pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling efektif untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam organisasi apapun khususnya yang ada di sekolah.

D. Kerangka Berfikir

Pada penelitian ini perlu menggambarkan kerangka berfikir yang jelas untuk mengetahui alur pemikiran pelaksanaan penelitian ini. Berikut adalah kerangka berfikir yang mendasari

mengenai penelitian kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan:

Tabel 2.1
Kerangka Berfikir



Ketatausahaan yang ada disekolah merupakan tenaga di luar tenaga pengajar yang berada disekolah menjalankan fungsinya membantu kepala sekolah dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi di sekolah. Kegiatan administrasi pendidikan merupakan pengelolaan komponen-kompenen yang ada dalam proses penyelenggaraan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan.. kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan dukungan layanan administrasi bagi *skateholder* pendidikan untuk menyelenggarakan proses pendidikan di sekolah yang bermutu. Pelaksanaan kegiatan administrasi pendidikan di sekolah menjadi tugas seorang kepala sekolah. Kepala sekolah sebagai pejabat pimpinan di sekolah memiliki beban tugas yang tinggi dan

sewaktu-waktu harus dikerjakan pada waktu yang bersamaan sehingga pada pelaksanaannya, tugas administrasi ditugaskan kepada tenaga administrasi sekolah atau yang sering disebut pegawai tata usaha sekolah.

Tugas dan fungsi petugas ketatausahaan sekolah, idealnya tidak boleh dilakukan oleh tenaga pengajar pada sekolah tersebut. Pelaksanaan tugas ketatausahaan dilakukan oleh seorang petugas ketatausahaan sekolah yang berpedoman pada pelimpahan tugas dan wewenang yang diberikan oleh kepala sekolah. Tugas tersebut bersifat administratif serta merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran di sekolah. Ketatausahaan berfungsi membantu kegiatan operatif atau tugas pokok sekolah. Kegiatan tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya catatan-catatan dan data-data yang disiapkan oleh pegawai tata usaha yang ada di sekolah. Oleh karena itu, pegawai tata usaha memiliki tugas pencatatan atau pendataan, penyediaan keterangan atau informasi serta surat menyurat.

Ketatausahaan di sekolah wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan administrasi, termasuk para pelanggan pendidikan, salah satu pelanggan pendidikan di sekolah yaitu siswa sebagai pelanggan primer pendidikan di sekolah. Pelaksanaan ketatausahaan siswa bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran yang ada di sekolah berjalan lancar, tertib dan teratur, serta dapat mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, bidang ketatausahaan kesiswaan memiliki tugas dalam melayani ketatausahaan siswa. Mulai siswa, memasuki sekolah sampai yang bersangkutan keluar dari sekolah tersebut. Tugas pelayanan ketatausahaan siswa meliputi pada kegaitan penerimaan, pembinaan, evaluasi belajar, mutasi, samapi pada kelulusan siswa. pelayanan ketatausahaan siswa yang prima dari bagian ketatausahaan dapat mencapai kepuasan serta memperlancar aktivitas siswa selama menempuh pendidikan. Dengan demikian, kegiatan ketatausahaan di sekolah dapat menciptakan penyelenggaraan pendidikan yang mengaruh pada prinsip efektif, efisien, produktif dan bermutu.

E. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi kebenarannya. Secara teoritik hipotesis adalah pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya melalui data yang diperoleh sampel penelitian. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : “Pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan”. Berdasarkan konsep hipotesis penelitian yang diajukan, maka:

1. Hipotesis Verbal

- a. H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.
- b. H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan.

2. Hipotesis Statistic

Hipotesis *statistic* dalam penelitian ini adalah :

- X : Pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan
- Y : Kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan
- XY : Pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa di SDI Plus Baitul Maal Tangerang Selatan
- H_0 : $XY = 0$

DAFTAR RUJUKAN

- A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009)
- AgamaRI, Departemen, *Al-Quran'an Dan Terjemahnya* (Bandung : Dipenogoro,2020)
- Agung, PT. Suara, *Al-Qur'an Terjemah*, 2007
- Alma, Bachari, *Manajemen Pemesaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabeta, 2007)
- Along, Antonius, 'Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak', *Jurnal Ilmiah Administrasi Politik*, Vol.6,No.1 (2020), h.96-98
- Amin, 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi', *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8.2 (2017), 147–56
- Amiruddin, 'Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi', *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 7.1 (2017), 126–45
- Asrita, Riswel, 'Manajemen Mutu Pendidikan Islam', *Hijri*, 11.2 (2022), 159 <<https://doi.org/10.30821/hijri.v11i2.13072>>
- Awaludin, Latief, *Al-Qur'an Dan Terjemah Untuk Wanita*, 553
- Ayurindah, Shella, 'Peran Tata Usaha Sekolah Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah', *Jurnal Pendidikan Islam Univa Medan*, 1 no.1 (2022), 3
- Aznan, Muhammad Rizaldi, 'Pengaruh Manajemen Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Di SMAN 1 Kampar', *Jurnal Cerdas Mahasiswa*, 13
- B, Barsihannor, 'Manajemen Pendidikan Islam', *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7.2 (2021), 52–57 <<https://doi.org/10.18592/moe.v7i2.5429>>

- Baedowi, Ahmad, *Manajemen Sekolah Efektif* (Ciputat: PT Pustaka Alvabet, 2017)
- Bafadhol, Ibrahim, 'Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia', *Jurnal Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*, 6.11 (2017), hlm 60
<<http://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/ei/article/view/95>>
- Blasius Sudarsono, 'Dokumentasi, Informasi, Dan Demokratisasi', *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 27.1 (2003)
<<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14203/j.baca.v27i1.67>>
- Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang : Literasi Nusantara Abadi, 2021)
- Daryanto, H.M, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2011)
- Fajar, Malik, and Fahmi Ihsanudiin Iskandar, 'Manajemen Administrasi Ketatausahaan Di SMKN 1 Cijulang', *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 1.1 (2023), 50–55
- Haisir, Halim, *Penelitian Metode Pendekatan Dan Jenis* ((Jakarta: Kencana,2019) h,89)
- Hamalik, Oemar, *Kurikulum Dan Pembelajaran* (Jakarta : Bumi Aksara,2008)
- Hamdani, Muhammad Husni Muhammad Zulfaqor, 'Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Terhadap Proses Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di MI Al-Ikhlash', *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5.3 (2023), 930–34
<<https://doi.org/10.47476/reslaj.v5i3.2021>>
- Hasbi, M, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Negeri 1 Model Palembang', *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.1 (2018), 87–109 <<https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>>
- Her Wahyutomo, Mathe us Drisuto, 'Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)', *Jurnal Mitra Manajemen*, 5.11 (2021), 1558–72
<<http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>>

Herawati, Niken, Aris Hidayat, and Suwarsito Suwarsito, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Mitra Manajemen*, 2.5 (2018), 522–35 <<https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>>

Hidayat, Septiyani Permata, 'Jurnal Manajemen Pendidikan', Vol 4, No (2014), h.152-162

Indah Febriana, Nina, 'Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung', *An-Nisbah*, 3.1 (2016), 145–68

Juwita Ramschio, Hermanto Suaib, satu satu, 'Sistem Pelayanan Administrasi Untuk Meningkatkan Motivasi Terhadap Guru Dan Peserta Didik Pada SD YPPK Kristus Raja II Kota Sorong', h.7 Kadir, *Statistika Terapan Edisi Ketiga*, 2017

Kasan, Thalib, *Teori Dan Aplikasi Administrasi Pendidikan* ((Jakarta Timur : Studia Press))

Kasan, Tholib, *Teori Dan Aplikasi Administrasi Pendidikan* (Jakarta : Studia Press)

Kasman, 'Implementasi Ketatusahaan Dan Fasilitas Sarana Prasarana Di SMP Negeri 2 Lambu Bima', *Jurnal Pendidikan Dan Sastra Inggris*, 1.3 (2021), 1–8

Kompri, *Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional* (Jakarta: Kencana, 2017, 2017)

M.Rudi Gunawan Parozak, Fadma Rosita, 'Tingkat Kepuasan Pelanggan Siswa Kelas VIII SMP N 4 Selong Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah Pada Masa Pandemi Tahun Ajaran 2020-2021', *Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, 1.2 (2021), 150–56

Maulana, Salam, and Muhajirin Muhajirin, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima', *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4.4 (2021), 372 <<https://doi.org/10.32493/drj.v4i4.11678>>

Mayasari, Annisa, Yuli Supriani, and Opan Arifudin, 'Implementasi

Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di SMK', *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4.5 (2021), 340–45 <<https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>>

Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta : Bumi Aksara,2013)

Muhlis, Masluyah, 'Pengelolaan Ketatausahaan, Layanan Administrasi Akademik.', *Administrasi Pendidikan*, 7 (2016)

Muhyi, Muhammad, *Metodologi Penelitian* (Surabaya: Adi Buana University Press, 2018)

Muhyi, Muhammad, Hartono, Sunu Catur Budiyo, Rarasaning Satianingsih, Sumardi, Irfan Rifai, and others, 'Metodologi Penelitian', *Metode Penelitian*, 2018, 1–83 <www.unipasby.ac.id>

Mujiyanto, Mujiyanto, Nirva Diana, and Erjati Abas, 'Manajemen Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan', *MindSet : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2 (2023), 198–209 <<https://doi.org/10.58561/mindset.v2i1.70>>

Muspawi, Mohammad, and Hafizahtul Robi'ah, 'Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan', *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4.3 (2020), 232–39 <<https://doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>>

Nency, Aprilya, 'SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1.3 (2022), 17–34

Noor Arif, Fu'ad, 'Manajemen, Tata Usaha, Administrasi, Dan Kepemimpinan Raudatul Athfal', *Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 2.1 (2020), 1–18

Permana, 'Hubungan Dan Perbedaan Pembinaan, Motivasi Staf Ketatausahaan Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta', *Indonesia Membangun*, 15.2 (2016), 182–200

Pertiwi, Dewi, *Pemasaran Jasa Pariwisata* (sleman: CV Budi Utama h.67, 2021)

Pranoto, Wahyu Yudha, Sunarto, and Salman Alfarisy, 'Analisis Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di SMK Batik 1 Surakarta', *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 2016, 20

Prasojo, Lantip Diat, 'Perkembangan Tata Usaha Berbasis Teknologi Informasi', *Mantan Staff TU. Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNY*, 1–15

Puji Lestari, Fibria Anggraini, 'Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Sosio E-Kons*, 10.2 (2018), 179
<<https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>>

Putra, PT. Karya Toha, *Al-Qur'an Dan Terjemah*, 2022

Riyuzen, 'Kesadaran Masyarakat Indonesia Akan Pentingnya Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Menyongsong Masa Depan Yang Lebih Baik Kini Makin Terasa . Salah Satu Indikasinya Adalah Meningkatnya Jumlah Lembaga Pendidikan Baik Yang Dikelol', *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8.Ii (2017), 145–65

Salabi, Ahmad, 'Manajemen Ketatausahaan Pada Madrasah Aliyah', *Jurnal Penelitian Pendidikan INSANI*, 16.1 (2014), 1–11

Samsirin, 'Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam', *Jurnal At-Ta'dib*, 2015, no.1

Sarifudin, Sarifudin, and Rahendra Maya, 'Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Terpadu (Mat) Darul Fallah Bogor', *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2.2 (2019), 133 <<https://doi.org/10.30868/im.v2i02.513>>

Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta,2010)

Suharta, Tata, 'Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan

Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah', *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8.2 (2017), 117–25
<<https://doi.org/10.21009/jep.082.07>>

Sumbela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi* (Jakarta : Bumi Aksara,2008)

Tawas, Hendra, Lisbeth Mananeke, and Febriany Feibe Rosaline Tuerah, 'Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3.4 (2015), 422–32

Thoyibah, Siti, 'Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTs Al Munawwarah Dumai', *Jurnal Laitf Dumai*, 2.3 (2021), 1–12

Umar, Husain, *Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000)

Ushansyah, 'Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan', *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 15.27 (2017), 13–22 <<https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/ittihad/article/download/1595/1163>>

Wardah, Mushaf, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 71AD

Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007)

Wijaya, David, *Pemasaaran Jasa Pendidikan* (Jakarta : Bumi Aksara,2016)

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta, 2018)

Winarsih, Ratmino dan Atiek Septi, *Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006)