

**PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK DAN NON
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI
MAN 1 LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

**Nisrina Aulia Maharrani
NPM. 1911030359**



Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2023 M**

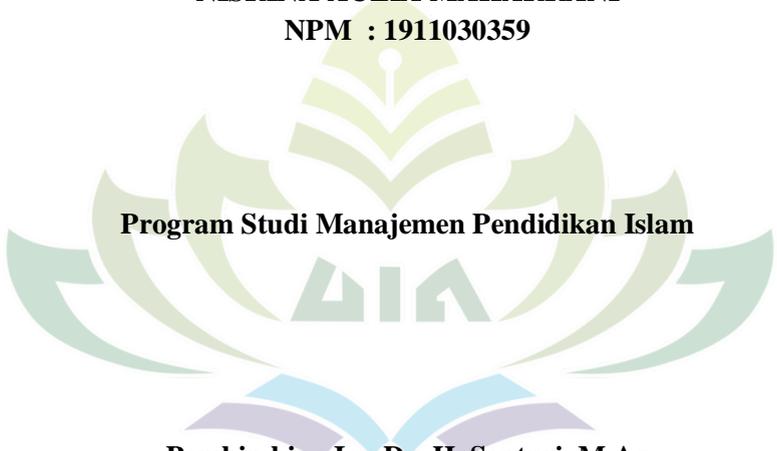
**PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK DAN NON
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI
MAN 1 LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Diseminarkan Sebagai Syarat Melanjutkan penulisan
skripsi Guna Memperoleh Gelar sarjana Pendidikan Islam (S.Pd)
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

**NISRINA AULIA MAHARRANI
NPM : 1911030359**



Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

**Pembimbing I : Dr. H. Septuri, M.Ag
Pembimbing II : Iqbal, MM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2023 M**

ABSTRAK

Pelayanan akademik dan non akademik yang dimaksud disini ialah pelayanan proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta didik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik akan Pendidikan. Setiap Lembaga Pendidikan memiliki tuntutan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik, oleh sebab itu jika ingin memenuhi kepuasan peserta didik Lembaga Pendidikan perlu melihat apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya. Peserta didik sebagai komponen mentah (*raw input*) menjadi tolok ukur dalam keberhasilan sebuah Lembaga pendidikan dan keberhasilan peserta didik di Lembaga pendidikan pula dipengaruhi atas pelayanan yang disediakan oleh lembaga Pendidikan. Sedangkan mutu pelayanan dapat ditentukan melalui kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, sejalan dengan pendapat Usahawan, bahwa pelayanan yang baik dapat menghasilkan input, proses dan output yang baik.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif, dengan subjek penelitian adalah peserta didik. Sumber data penelitian yaitu sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data bersifat kuantitatif atau statistik melalui kuesioner atau angket dengan bantuan program *Software Statistical Product And Service Solution (SPSS)* versi 26.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh mengenai pengaruh pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Lampung Tengah, menunjukkan nilai Koefisiensi Determinasi $R^2 = 0,677$, dapat diartikan bahwa variabel bebas pelayanan akademik dan non akademik dapat menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat kepuasan peserta didik sebesar 67,7 %. Sisanya sebesar 32,3 % dipengaruhi oleh variabel lain selain pelayanan akademik dan non akademik seperti, kinerja kepala madrasah, kinerja guru, budaya madrasah dan lainnya. Dan pada hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai *T-Statistic* menunjukkan hipotesis yang diajukan diterima. hal ini dibuktikan

dengan hasil uji statistik diperoleh $t_{hitung} = 13.741 > t_{tabel} = 1.98729$. sehingga H_a diterima dan h_o ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Lampung Tengah. Serta kelima indikator terbukti memengaruhi kepuasan peserta didik, terutama aspek *Empathy* dan *Responsivnes*.

Penulis merekomendasikan agar kepala madrasah dapat lebih mengoptimalkan kegiatan evaluasi secara berkala terhadap aktivitas pelayanan akademik dan non akademik di madrasah dengan tujuan mengukur sejauhmana pelayanan yang telah diberikan dan lebih memperhatikan kembali segala kritik dan saran yang diajukan peserta didik. Kepada seluruh penyedia pelayanan akademik dan non akademik dapat mengikuti kegiatan pelatihan seperti, *workshop*, seminar dan pelatihan lainnya yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Kemudian terbuka terhadap setiap inovasi dan perkembangan teknologi informasi. Kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai pelayanan akademik dan non akademik dapat dikaitkan dengan tenaga administrasi sekolah atau budaya madrasah. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang besar terhadap pelayanan akademik dan non akademik namun keberadaannya di sekolah masih pada kategori rendah.

Kata Kunci : Pelayanan Akademik dan Non Akademik, Kepuasan Peserta Didik

ABSTRACT

The academic and non-academic services referred to here are the service of the learning process in accordance with the expectations of students in an effort to fulfill the needs and desires of students for education. Every educational institution has demands to be able to meet the needs and desires of students, therefore, if you want to fulfill student satisfaction, educational institutions need to look at what their students need and want. Students as a raw component (raw input) are a benchmark in the success of an educational institution and the success of students in educational institutions is also influenced by the services provided by educational institutions. While the quality of service can be determined through customer satisfaction. Therefore, in line with the opinion of the Entrepreneur, that good service can produce good input, process and output.

This study uses a type of associative quantitative research, with the research subjects being students. The research data sources are primary and secondary data sources. This study used quantitative or statistical data collection techniques through questionnaires or questionnaires with the help of the Software Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.

Based on the results of the research and analysis of the data obtained regarding the influence of academic and non-academic services on student satisfaction at MAN 1 Lampung Tengah, it shows the value of the Coefficient of Determination $R^2 = 0.677$, which means that the independent variables of academic and non-academic services can explain or predict variable values tied to student satisfaction of 67.7%. The remaining 32.3% is influenced by variables other than academic and non-academic services. And on the results of data processing it is known that the T-Statistic value shows that the proposed hypothesis is accepted. this is evidenced by the results of statistical tests obtained $t_{count} = 13.741$ and $t_{table} = 1.98729$. it can be seen that $t_{count} > t_{table}$ so that H_a is accepted and H_0 is rejected. This means that there is an influence between academic and non-academic services on

student satisfaction at MAN 1 Lampung Tengah. And the five indicators are proven to influence student satisfaction, especially the Empathy and Responsiveness aspects.

The author recommends that madrasa heads can further optimize regular evaluation activities of academic and non-academic service activities in madrasas with the aim of measuring the extent of the services that have been provided and paying more attention to all criticism and suggestions submitted by students. All academic and non-academic service providers can take part in training activities such as workshops, seminars and other training related to their work. Then be open to every innovation and development of information technology. Other researchers who wish to conduct more in-depth research regarding academic and non-academic services can be linked to school administration staff or madrasa culture. Based on the research results, it is known that the performance of school administrative staff has a big influence on academic and non-academic services, but their presence in schools is still in the low category.

Keywords: Academic and Non-Academic Services, Student Satisfaction.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nisrina Aulia Maharrani
NPM : 1911030359
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Lampung Tengah”** merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan plagiat ataupun publikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk atau yang disebut *footnote* dan daftar rujukan. Apabila terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab semuanya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat harap dapat di maklumi.

Bandar Lampung, 17 Agustus 2023
Penulis,



Nisrina Aulia Maharrani
1911030359



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol.H. Endro Suratmin sukarama Bandar Lampung, Tlp.(0721)703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Lampung Tengah

Nama : Nisrina Aulia Maharrani

NPM : 1911030359

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. H. Septuri, M.Ag

NIP: 196409201994031002

Pembimbing II

Iqbal, M.M

NIP. 198603142019031014

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yetri, M.Pd

NIP. 196512521994032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol.H. Endro Suratmin sukaramo Bandar Lampung, Tlp.(0721)703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Lampung Tengah”, disusun oleh Nisrina Aulia Maharrani, NPM: 1911030359, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada hari: Selasa/12 September 2023.

TIM MUNAQASYAH

Ketua : Dr. Yetri, M.Pd. (.....)

Sekretaris : Prima Aji Putra, M.Pd (.....)

Penguji Utama : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd (.....)

Penguji Pendamping I : Dr. H. Septuri, M.Ag. (.....)

Penguji Pendamping II : Iqbal, M.M (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd
NIP. 19640828 1988032002

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾

*“Maka Barangsiapa Mengerjakan Kebaikan Seberat Zarah, Niscaya
Dia Akan Melihat (Balasan)Nya ”*
(Qs. Az-Zalzalah : 7)¹

*“Everybody is a genius. But if you judge a fish by it’s ability to climb
tree, it will live it’s whole life believing that it is stupid”.*
Albert Einstein²



¹ Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia, 2012). 599

² Reza M Taufani, *Ensiklopedia Tokoh Dunia Albert Einstein*,(Bandung: Nuansa Cendekia, 2019): 18

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Allah subhanahuwata'ala karena limpahan berkat rahmat dan ridha-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sebagai tanda bukti hormat dan kasih sayang, penulis persembahkan karya ilmiah ini untuk :

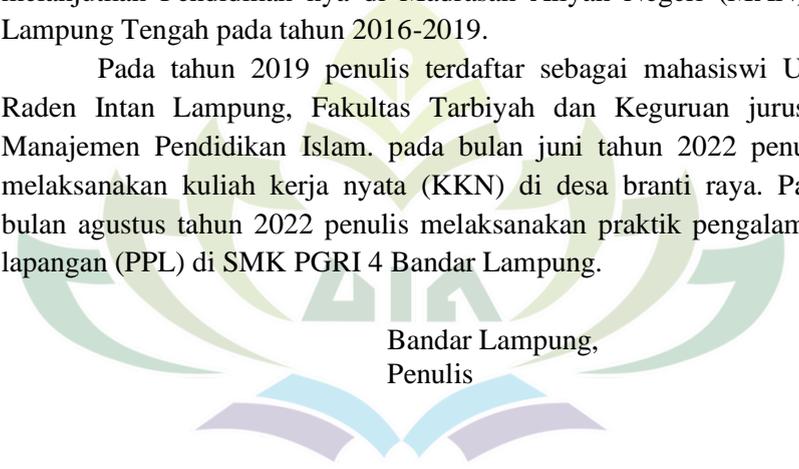
1. Kedua Orangtuaku tersayang Ayahanda Sudiarto dan Ibunda Sumiyati, terimakasih untuk cinta, kasing sayang, pengorbanan, ilmu, motivasi dan perhatian serta segala dukungan baik berupa moral maupun material sehingga aku dapat tumbuh dan menyelesaikan studi ku. Semoga Allah subhanahuwata'ala senantiasa merahmati dan memuliakan mereka berdua baik di dunia maupun kelak di akhirat. Terimakasih karena telah menjadi orang tua ku dan selalu menjaga ku dalam doa-doa kalian. untuk setiap doa yang tak pernah putus untuk kebaikan dan kesuksesan dunia dan akhirat ku. Skripsi ini adalah persembahan kecil dan bukti kepada abi dan umi untuk menjadi awal kesuksesan yang kalian harapkan dan doakan.
2. Adik ku Viranti Adelia Safitri, sebagai adik dan teman yang selalu memberikan doa dan dukungan nya.
3. Keluarga besar YBM BRILIA N yang telah membantu saya melalui Beasiswa My Shcolarship dari awal perkuliahan hingga akhir penulisan skripsi ini, baik dalam bentuk bantuan finansial, pengetahuan, motivasi serta pengalaman berharga untuk menjadikan mahasiswa penerima beasiswa ini menjadi lebih baik dan memberi makna Indonesia.
4. Almamater UIN Raden Intan Lampung yang penulis banggakan.

RIWAYAT HIDUP

Nisrina Aulia Maharrani, lahir di Indramayu, tepatnya di desa Haurkolot, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat pada tanggal 15 Februari 2001. Anak Pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Sudiarto dan Ibu Sumiyati.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan pada tahun 2006 di Raudhatul Athfal (RA) Nurul Anwar Indramayu, kemudian melanjutkan Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Branti Raya, Lampung Selatan pada tahun 2007-2013, kemudian melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 6 Pesawaran pada tahun 2013-2016, penulis juga melanjutkan Pendidikan nya di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Lampung Tengah pada tahun 2016-2019.

Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswi UIN Raden Intan Lampung, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan jurusan Manajemen Pendidikan Islam. pada bulan juni tahun 2022 penulis melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) di desa branti raya. Pada bulan agustus tahun 2022 penulis melaksanakan praktik pengalaman lapangan (PPL) di SMK PGRI 4 Bandar Lampung.



Bandar Lampung,
Penulis

Nisrina Aulia Maharrani
1911030359

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah subhanahuwata'ala karena limpahan berkat rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN 1 Lampung Tengah”.

Atas kesadaran penulis skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Yetri, M.Pd selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd selaku sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Dr. H. Septuri, M.Ag selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Iqbal, MM selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah mendidik dan memberikan ilmu serta pengetahuannya kepada penulis.
7. Kepala Sekolah dan keluarga besar MAN 1 Lampung Tengah yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Sahabat-sahabat ku Shohibul Menara, Umida Handayani, Usi Elistatia, Atika Kurniyanita, dan Sri Wahyuni, yang selalu ada disaat susah maupun senang.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2019 khususnya MPI kelas C yang saya banggakan.

10. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bandar Lampung,
Penulis

Nisrina Aulia Maharrani
1911030359



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	vi
PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi Dan Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	15
BAB II LANDASAN TEORI dan PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Pelayanan Akademik	21
1. Konsep Dasar Pelayanan Akademik	21
2. Fungsi Pelayanan Akademik	24
3. Unsur-unsur Pelayanan Akademik	25
4. Jenis Pelayanan Akademik	26
5. Program Unggulan Bidang Akademik MAN 1 Lampung Tengah.....	27
B. Pelayanan Non Akademik.....	29

1.	Konsep Dasar Pelayanan Non Akademik	29
2.	Tujuan dan Manfaat Pelayanan Non Akademik	31
3.	Prinsip Pelayanan Non Akademik	32
4.	Program Unggulan Bidang Non Akademik MAN 1 Lampung Tengah.....	33
5.	Indikator Pelayanan	37
C.	Kepuasan Peserta Didik	38
1.	Konsep Dasar Kepuasan Peserta Didik.....	38
2.	Faktor Kepuasan Peserta Didik.....	39
3.	Teknik Pengukuran Kepuasan Peserta Didik	42
4.	Program Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	43
5.	Indikator Kepuasan Peserta Didik	44
D.	Kerangka Pemikiran.....	45
E.	Pengajuan Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	47
B.	Pendekatan dan Metode Penelitian.....	47
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan data.....	48
D.	Definisi Operasional	52
E.	Instrumen Penelitian	55
F.	Uji Validitas dan Reabilitas Data	57
G.	Uji Prasyarat Analisis	58
H.	Uji Hipotesis	59

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Data	63
B.	Pembahasan hasil penelitian dan analisis	75
C.	Pembahasan Penelitian	104

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	109
B.	Rekomendasi	110

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra Penelitian Pelayanan Akademik dan Non Akademik MAN 1 Lampung Tengah	10
Tabel 1.2	Hasil Pra Penelitian Kepuasan Peserta Didik Di MAN 1 Lampung Tengah.....	11
Tabel 3.1	Data Peserta Didik MAN 1 Lampung Tengah Tahun 2022/2023.....	48
Tabel 3.2	Definsi Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.3	Skala Likert	56
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 4.1	Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Di MAN 1 Lampung Tengah.....	65
Tabel 4.2	Data Sarana dan Prasarana Di MAN 1 Lampung Tengah.....	73
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	75
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	77
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	78
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	79
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas	81
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	81
Tabel 4.10	Hasil Uji Statistik t	83
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden	86



DAFTAR GAMBAR

2.1	Program Unggulan Man 1 Lampung Tengah.....	43
2.2	Skema Kerangka Berpikir.....	45
3.1	Hubungan Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Dengan Kepuasan Peserta Didik.....	55
4.1	Diagram Distribusi Frekuensi Variabel X.....	84
4.2	Diagram Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	85





DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Data Penelitian
- Lampiran 3 Data R Hitung
- Lampiran 4 Distribusi Nilai Tabel
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 6 Hasil Uji Distribusi Frekuensi
- Lampiran 7 Dokumentasi Dari MAN 1 Lampung Tengah
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 10 Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 11 Hasil Cek Turnitin





BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kekeliruan persepsi antara pembaca dengan apa yang dimaksud oleh penulis, maka sebelum menguraikan lebih rinci penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul proposal **“Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN 1 Lampung Tengah”**, Antara lain :

1. Pelayanan Akademik

Secara *common* pelayanan atau *customer service* merupakan proses yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pemenuhan segala kebutuhan dan harapan mereka.¹ Rosita, mengemukakan pelayanan akademik ialah upaya sistematis pendidikan dalam rangka memfasilitasi peserta didik untuk dapat memahami isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang telah diterapkan.²

Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwa pelayanan akademik merupakan upaya yang dilakukan sekolah dalam memberi bantuan kepada peserta didik dengan memenuhi kebutuhan peserta didik agar dapat meraih keberhasilan belajarnya disekolah yang berkaitan dengan prestasi akademik selama mereka menempuh pendidikan di lembaga tersebut sebagaimana yang diharapkan.

¹ Meithiana Indrasari. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. (Jawa Timur : Unitomo Press, 2019): 57

² Darsono Nababan, *Kualitas Pelayanan Akademik*, ed. Dimas Rahman Rizqian, 1st ed. (Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2021). 21

2. Pelayanan Non Akademik

Pelayanan non akademik didefinisikan secara umum ialah suatu layanan tambahan atau ekstrakurikuler yang disediakan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kemampuan peserta didik dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan.³

Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia sebagaimana dikutip Marlya Fatira AK, 2021 merupakan suatu aktivitas yang berada di luar program yang tertulis di dalam kurikulum seperti *leadership training* dan pembinaan peserta didik.⁴ Pendapat Sumarsana, kegiatan ekstrakurikuler ialah kegiatan yang dibimbing dan diawasi oleh sekolah untuk mengembangkan minat, bakat, sikap, kepribadian, kemampuan serta potensi yang dimiliki peserta didik.⁵

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan non akademik ialah upaya yang diberikan sekolah berupa bantuan tambahan bagi peserta didik untuk membentuk dan mengembangkan minat dan bakat yang dimiliki peserta didik guna menghasilkan prestasi non akademik selama menempuh pendidikan di lembaga tersebut sebagaimana yang diharapkan.

3. Kepuasan Peserta Didik

Menurut Hunt (dalam Tjiptono, dkk) Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” yakni melakukan atau membuat. Kepuasan. Dapat pula dimaknai sebagai upaya

³ Heslina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya,” *Jurnal Lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)* XXI, no. 1 (2017): 44.

⁴ Opan Arifudin, “Optimalisasi Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Membina Karakter Peserta Didik,” *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5, no. 3 (2022): 830, <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i3.492>.

⁵ Rindang Hayom Sasami and Sujarwo, “Implementasi Kebijakan Lima Hari Sekolah Sebagai Sarana Pengembangan Pendidikan Karakter Di Sekolah,” *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi* 6, no. 2 (2018): 40, <http://journal.uny.ac.id/index.php/jppfa>.

memenuhi sesuatu atau menjadikan sesuatu *acceptable*. Kepuasan peserta didik dapat dikatakan sebagai kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan. menurut Jasfar, Kolter dan Keller, berpendapat bahwa *Customer satisfaction is the level 0/a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectation.*⁶ “kepuasan pelanggan adalah suatu respon perasaan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang telah dirasakannya”. tolak ukur puas atau tidak puas nya pelanggan adalah suatu respon dari perasaan senang atau kecewa yang muncul sebagai akibat dari persepsi atau kesan yang diperoleh setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya.⁷

B. Latar Belakang Masalah

Pendidikan erat kaitannya dengan persoalan manusia dalam rangka memberi makna dan arah normal kepada eksistensi dirinya. Pendidikan dimaknai sebagai wadah yang menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu untuk dapat menghadapi persaingan di era globalisasi saat ini. Pendidikan menjadi sangat penting karena pendidikan merupakan suatu proses untuk memperoleh kehidupan yang stabil dan terarah, meningkatkan harkat dan martabat manusia dan berlangsung sepanjang hayat yang dilaksanakan di lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.

Sebagaimana tertuang dalam UU No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1, berbunyi “Pendidikan adalah upaya yang dilaksanakan secara sadar dan terencana untuk menciptakan suasana dan proses belajar agar peserta didik secara aktif

⁶ Eni Sudjiani, Subarto, Gatot. “Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Cikal Harapan”. *Jurnal Ilmiah Feasible*. 1,2 (2019): 127

⁷ Siti Rokhani, Peggy Ratna Marlianingrum. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19”. *Journal Of Management*, 14.3, (2021): 296.

mengembangkan potensi dirinya, kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian agamanya, kecerdasan, akhlak mulia dan keterampilan yang diperlukan diri dan masyarakat, bangsa dan negara”.⁸

Mengacu pada fungsi pendidikan yaitu pasal 3 undang-undang no. 20 tahun 2003 mengenai system pendidikan nasional, menyatakan bahwa “pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.⁹

Saat ini kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat, hal tersebut didorong oleh kesadaran untuk menghadapi faktor disrupsi teknologi dan ilmu pengetahuan yang membawa serangkaian perubahan progresif yang terjadi dalam segala aspek kehidupan.

Demikian untuk mengatasi kondisi tersebut, lembaga pendidikan perlu memiliki standar pelayanan untuk meningkatkan mutu pendidikannya. Salah satu tantangan terpenting dalam sebuah lembaga pendidikan adalah mengelola mutu pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan *stakeholder* dalam hal ini peserta didik.

Pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh Lembaga pendidikan dalam memberi bantuan kepada peserta didik dengan memenuhi kebutuhan peserta didik agar dapat meraih keberhasilan belajarnya. Menurut Tjiptono, pelayanan adalah suatu proses pemberian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diselenggarakan.

⁸ Rahmat Hidayat et al., *Ilmu Pendidikan (Konsep, Teori Dan Aplikasinya)* (Medan: LPPPI, 2019). 31

⁹ Wayan, I Cong Sujana. “Fungsi dan Tujuan Pendidikan Indonesia”. *Adi Widya: Jurnal Pendidikan Dasar*, 4.1, (2019): 31

Peserta didik sebagai komponen mentah (*raw input*) menjadi tolok ukur dalam keberhasilan sebuah Lembaga pendidikan¹⁰ dan keberhasilan peserta didik di Lembaga pendidikan pula dipengaruhi atas pelayanan yang disediakan oleh lembaga Pendidikan. Sedangkan mutu pelayanan dapat ditentukan melalui kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, sejalan dengan pendapat Usahawan, bahwa pelayanan yang baik dapat menghasilkan input, proses dan output yang baik.¹¹

Lembaga Pendidikan sebagai Lembaga publik yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada publik khususnya peserta didik. menurut KEPMEN PAN no. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Pengertian umum pelayanan publik: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.¹²

Dalam Islam, pelayanan memiliki pilar sikap melayani yaitu berbuat baik kepada orang lain. Al-Qur'an memerintahkan manusia untuk senantiasa berbuat baik kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman :

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتْنَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ
الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِن ۗ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي
الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

¹⁰ Muhammad Nurul Huda. "Membentuk Sekolah yang Afektif," *Ta'dibi : Jurnal Prodi Manajemen Pendidikan Islam*, 7 No. 2 (2019): 50

¹¹ Prima Gusti Yanti Rochaety Eti, Pontjorini Rahayuningsih, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

¹² Febiyanti, Helda. "Implementasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru," (2021).

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” {*Q.S Al-Qashash (28): 77*}.¹³

Dalam tafsir tematik terbitan Lajnah Pentashihan Mushaf Al Qur’an ayat tersebut dipahami bahwa setiap muslim senantiasa termotivasi bekerja secara profesional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai dengan beban pekerjaannya. Kesenjangan pendapatan dengan tuntutan kerja demikian yang banyak dirasakan oleh pendidik dan tenaga kependidikan. Seorang yang berkecimpung di dunia pendidikan harus meyakini bahwa pendapatan yang kurang tadi akan ditutup oleh Allah dengan balasan yang lebih baik dari materi. Meskipun begitu, dalam menafsirkan ayat tersebut Quraish Shihab menekankan keseimbangan antara orientasi duniawi dan ukhrawi.¹⁴

Pelayanan akademik bertugas memberi bantuan kepada peserta didik dengan memenuhi kebutuhan peserta didik agar dapat meraih keberhasilan belajarnya selama mereka menempuh pendidikan di lembaga tersebut sebagaimana yang diharapkan. Rosita, mengemukakan pelayanan akademik ialah upaya sistematis pendidikan dalam rangka memfasilitasi peserta didik untuk dapat memahami isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang telah diterapkan.¹⁵

¹³ Departemen Agama, *Al-Qur’an Dan Terjemahan* (Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia, 2012). 394

¹⁴ Azhar Lujjatul; Ega Rahmat Pauzi; Ari Prayoga Widada, “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits,” *Jurnal Studi Islamiyah* 16, no. February (2020): 364–72, <https://doi.org/10.33754/miyah.v16i2.204.g222>.

¹⁵ Darsono Nababan, *Kualitas Pelayanan Akademik*, ed. Dimas Rahman Rizqian, 1st ed. (Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2021). 21

Menurut Suharsimi Arikunto terdapat 6 unsur penunjang jalannya proses pembelajaran, diantaranya:

1. Peserta didik
2. Tenaga pendidik
3. Kurikulum
4. Pengelolaan
5. Sarana dan prasarana, dan
6. Lingkungan.¹⁶

Sedangkan pelayanan non akademik didefinisikan secara umum ialah suatu layanan tambahan atau ekstrakurikuler yang disediakan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kemampuan peserta didik.¹⁷ Sumarsana, menyatakan bahwa kegiatan ekstrakurikuler ialah kegiatan yang dibimbing dan diawasi oleh sekolah untuk mengembangkan minat, bakat, sikap, kepribadian, kemampuan serta potensi yang dimiliki peserta didik.¹⁸

Dalam studi empiris yang dilakukan Parasurman, et. al, terdapat lima indikator yang harus terpenuhi dalam pelayanan, yang termaktub baik dalam pelayanan akademik maupun pelayanan non akademik¹⁹ yaitu :

1. Bukti fisik (*tangible*), meliputi : penampilan fisik, seperti fasilitas pelayanan, peralatan, perlengkapan, SDM serta materi dan media pembelajaran.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Supervisi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006): 32

¹⁷ Heslina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya," *Jurnal Lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)* XXI, no. 1 (2017): 44.

¹⁸ Rindang Hayom Sasami and Sujarwo, "Implementasi Kebijakan Lima Hari Sekolah Sebagai Sarana Pengembangan Pendidikan Karakter Di Sekolah," *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi* 6, no. 2 (2018): 40, <http://journal.uny.ac.id/index.php/jppfa>.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Pespektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, 1st ed. (Yogyakarta: ANDI, 2000). 55

2. Keandalan (*reliability*), meliputi : kemampuan menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sejak awal.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), mencakup : kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan dengan transfer informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup : pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para *staff* untuk menumbuhkan rasa percaya diri, yang terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kenyamanan, keamanan, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy*), yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan, serta mampu untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Pelayanan akademik dan non akademik yang dimaksud disini ialah pelayanan proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta didik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik akan Pendidikan. Setiap Lembaga Pendidikan memiliki tuntutan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik, oleh sebab itu jika ingin memenuhi kepuasan peserta didik Lembaga Pendidikan perlu melihat apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya.

Kepuasan peserta didik adalah suatu respon perasaan peserta didik terhadap apa yang dikonsumsi atau yang telah dirasakannya. Menurut Kotler & Keller, indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (peserta didik), yaitu:

1. *Expectation*, penilaian peserta didik.
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan peserta didik dengan yang diperoleh peserta didik.

2. *Comparison*, perbandingan.

Merupakan perbandingan antara harapan dengan kinerja yang diberikan. jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan peserta didik maka timbulah kesediaan peserta didik untuk berkunjung kembali atau melakukan *re-purchase*. dalam Lembaga Pendidikan penulis memaknai poin ini dengan “perasaan memiliki” yaitu mencintai lembaga pendidikan tersebut.

3. *Performance*, kesediaan merekomendasikan.

Yaitu kesediaan peserta didik untuk merenkomendasikan kepada orang lain.²⁰

Peserta didik sebagai manusia yang terlahir dengan kemampuan dan potensi yang berbeda tidak dapat disamaratakan. artinya segala potensi yang ada tersebut perlu diberdayakan sehingga tidak mengeneralisasi peserta didik dengan potensi yang sama, jelas sikap tersebut dapat menutup potensi peserta didik. Jika hal itu terjadi maka tujuan dari Pendidikan seperti yang tertuang dalam undang-undang no. 20 tahun 2003 tidak akan tercapai.

Madrasah adalah satuan pendidikan menengah umum yang menjadikan agama islam sebagai ciri khas yang diselenggarakan oleh Departemen Agama²¹ sebagai Pendidikan yang memiliki ciri khas islam, madrasah memegang peran yang esensial dalam proses pembentukan kepribadian peserta didik bagi lahirnya lulusan-lulusan yang bermutu yang tertanam nilai-nilai keislaman serta mampu bersaing secara global. Madrasah dituntut untuk memiliki dua pengetahuan sekaligus, yakni pengetahuan umum (IPTEK) dan juga memiliki kepribadian serta komitmen yang tinggi terhadap agamanya (IMTAQ).

²⁰ Hesnina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya.” *Jurnal Ilmiah Bongaya (Manajemen dan Akuntansi)*, (2017): 44

²¹ Zainal Aqib, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2015). 71

Keberadaan madrasah menjadi sangat menonjol oleh sebab Pendidikan di madrasah selama ini seakan-akan tersisih dari *mainstream* Pendidikan nasional. MAN 1 Lampung Tengah merupakan salah satu lembaga Pendidikan tertinggi menengah atas berstatus negeri yang berada di bawah naungan Kementerian Agama RI dan didirikan pada tahun 1986.

Tabel 1.1

Data hasil pra penelitian tentang pelayanan akademik dan non akademik di MAN 1 Lampung Tengah T.A 2022/2023

No.	Pelayanan Akademik dan Non Akademik	Fakta Lapangan
1.	<i>Tangible</i>	MAN 1 Lampung Tengah dilengkapi dengan ketersediaan ruang/lapangan yang nyaman, bersih, rapi dan prasarana pendukung seperti ruang multimedia, perpustakaan, laboratorium, ruang TU, administrasi, bk, kantin, masjid, dan fasilitas ekstrakurikuler yang memadai serta letak sekolah yang strategis.
2.	<i>Reliability</i>	Proses pembelajaran berlangsung sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sejak awal dan pemberian layanan administrasi yang mudah dan cepat sesuai dengan prosedur.
3.	<i>Responsivness</i>	MAN 1 Lampung Tengah menerapkan pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Atap) dengan tujuan bagaimana pelayanan dapat cepat dan tepat dalam satu

		sumber informasi.
4.	<i>Assurance</i>	MAN 1 Lampung Tengah berusaha memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan selama di madrasah dan memberikan program beasiswa bagi peserta didik yang berprestasi sesuai dengan bidang minat masing masing. Sumber beasiswa adalah dari pemerintah dan madrasah.
5.	<i>Empathy</i>	Seluruh guru dan staf berusaha mendengarkan dan membantu menyelesaikan kesulitan dan keluhan belajar peserta didik. Guru di madrasah menjadi orangtua kedua bagi peserta didik sehingga peserta didik merasa nyaman dan aman.

Sumber Data : Hasil wawancara dengan bapak Drs. Ngadiyono (Waka Kurikulum) MAN 1 Lampung Tengah T.A 2022/2023, 7 Februari 2023.

Tabel 1.2

Data hasil pra penelitian tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan akademik dan non akademik di MAN 1 Lampung Tengah T.A 2022/2023

No.	Kepuasan Peserta Didik	Fakta Lapangan
1.	<i>Expectation</i>	Pelayanan akademik dan non akademik yang diberikan madrasah sudah cukup sesuai dengan harapan saya, memilih MAN 1 Lampung Tengah adalah pilihan yang bijak.
2.	<i>Comparison</i>	Berada di lingkungan MAN 1 Lampung Tengah cukup kompetitif

		karena hampir seluruh peserta didik senang belajar, mengembangkan diri melalui aktivitas pembelajaran di kelas maupun ekstrakurikuler, fasilitas yang diberikan madrasah sesuai dengan harga yang dikeluarkan, staf dan guru membantu peserta didik untuk meraih prestasi sesuai dengan minat dan bakat.
3.	<i>Performance</i>	Saya sering merekomendasikan madrasah ini kepada orang lain seperti teman dan saudara dengan memujinya secara sukarela. Tertarik untuk mengetahui MAN 1 Lampung Tengah dari rekomendasi yang diberikan saudara.

Sumber Data : Hasil wawancara dengan Tio Afriansyah, Fiqri Tulani (XII IPA 4) dan Viranti Adelia (XI IPA 5) MAN 1 Lampung Tengah T.A 2022/2023, 7 Februari 2023.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2023 sampai dengan 16 Januari 2023 di MAN 1 Lampung Tengah, dari pengamatan penulis didapati bahwa MAN 1 Lampung Tengah merupakan salah satu madrasah favorit yang menjadi tujuan peserta didik dari berbagai daerah meskipun letaknya jauh dari perkotaan, pada setiap tahunnya MAN 1 Lampung Tengah selalu mengalami peningkatan dalam jumlah pendaftar peserta didik baru, terdapat banyak peserta didik yang berprestasi dan alumni yang diterima di berbagai perguruan tinggi. terdapat pelayanan program kelas unggulan dan sejumlah kegiatan ekstrakurikuler yang diharapkan peserta didik. Adapun kendala yang menghambat proses berjalannya pelayanan akademik dan non akademik tersebut adanya keluhan peserta didik terhadap kurangnya fasilitas penunjang seperti ruang kelas yang tidak terdapat

pendingin ruangan, tidak terdapat gedung serba guna (GSG) dan area lahan yang kurang luas.

Dilatar belakangi oleh fenomena sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti secara *specific* dengan judul “Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Lampung Tengah”.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak keluar dari ruang lingkup permasalahan yang ada, maka penulis membatasi masalah hanya mengenai pengaruh pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Lampung Tengah. Identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Teridentifikasi pada setiap tahunnya MAN 1 Lampung Tengah selalu mengalami peningkatan dalam jumlah pendaftar peserta didik baru.
2. Diduga sebagian besar peserta didik merupakan pendatang dari berbagai daerah yang jauh.
3. Terdapat pelayanan program kelas unggulan dan banyak kegiatan ekstrakurikuler yang diharapkan memungkinkan peserta didik mendapat penempatan dan penyaluran yang tepat di bidang akademik dan non akademik.
4. Teridentifikasi banyak peserta didik yang berprestasi dan alumni yang diterima di berbagai perguruan tinggi.
5. Adanya keluhan peserta didik yang belum merasa puas terhadap pendayagunaan fasilitas berupa sarana yang belum memadai sehingga memengaruhi optimalisasi proses pembelajaran di lingkungan madrasah.

D. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah : Apakah pelayanan akademik dan non akademik berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Lampung Tengah?

E. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah tersebut tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh pelayanan akademik non akademik terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Lampung Tengah.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa wawasan atau dijadikan sebagai *point of reference* dalam manajemen akademik di lembaga pendidikan tersebut. Serta mengoptimalkan pelayanan sehingga dapat memaksimalkan kepuasan peserta didik di dalamnya.

2. Manfaat secara praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan wawasan ilmu pengetahuan, pandangan serta pengalaman terkait dengan ilmu pelayanan akademik dan non akademik serta kepuasan peserta didik.

2. Bagi peserta didik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta didik dan sebagai

media penyalur dalam menyampaikan keluhan menyangkut pelayanan akademik dan non akademik di sekolah.

3. Bagi MAN 1 Lampung Tengah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan atau perbaikan kompetensi yang berorientasi pada pelayanan akademik dan non akademik bagi kepuasan peserta didik.

4. Bagi prodi manajemen pendidikan islam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai *point of reference* bagi perpustakaan maupun pihak lain (mahasiswa) yang ingin mengadakan penelitian.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Beberapa penelitian dahulu yang dapat dijadikan acuan adalah :

No	Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Danang Kurniadi, Hery Sawiji, Susantiningrum dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Layanan Siswa SMK Batik 2 Surakarta” yang terdapat pada jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Vol. 5, No. 3, tahun 2021. DOI: http://jurnal.uns.ac.id/JIKAP	Dalam jurnal nya menyatakan bahwa setiap perubahan fasilitas akan mempengaruhi perubahan pada kepuasan pelayanan peserta didik yang lebih baik. terbukti bahwa dengan fasilitas belajar yang	Menggunakan variabel pelayanan non akademik, menggunakan 5 indikator dari Zeithamal dan Berry dan lokasi penelitian di MAN 1 Lampung Tengah	Menggunakan variabel pelayanan akademik

		<p>memadai dan memenuhi syarat maka peserta didik akan merasa puas. Hal tersebut didukung oleh penelitiannya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas belajar secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan</p>		
2	<p>Thao-Thanh Thi Phan, Ha-Giang Thi Tran, Le-Huong Thi Nguyen, dkk. Dengan judul “The Role of Non-Academic Service Quality in an Academic-Oriented Context: Struktural Equation Modeling amongst parents of Secondary Education Students” yang terdapat pada International Journal of Learning, Teaching and Educational Research Vol. 20, No. 8, tahun 2021. DOI: https://doi.org/10.26803/ijlter.20.8.13</p>	<p>Dalam jurnalnya menjelaskan bahwa pertama penelitian ini telah menetapkan kembali bahwa kepuasan masih menjadi prediktor utama loyalitas. kedua, ada dua faktor spesifik yang</p>	<p>Menggunakan 5 indikator dari Zeithamal dan Berry dan lokasi penelitian di MAN 1 Lampung Tengah</p>	<p>Menggunakan variabel pelayanan akademik dan non akademik</p>

		<p>berkaitan dengan dimensi layanan non akademik pendidikan menengah di Vietnam, yaitu PEQ(kualitas lingkungan fisik) dan ADQ(kualitas administratif) . faktor-faktor tersebut memiliki efek secara langsung dan tidak langsung. Kualitas PEQ lebih signifikan memengaruhi loyalitas orangtua dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung ADQ. Sehingga siswa merasakan bahwa ADQ tidak memengaruhi loyalitas mereka disebabkan</p>		
--	--	---	--	--

		karena sedikit interaksi antara mereka dan staf administrasi.		
3	Zahrotul Azkiyah, Ari Kartiko, Muhammad Mujtaba Mitra Zuana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru Di Madrasah” jurnal ini terdapat pada jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 5, No. 2, tahun 2020. DOI: http://doi.org/10.31538/ndh.v5i2.538	Dalam jurnal nya mengemukakan bahwa faktor kualitas pelayanan akademik adalah salah satu faktor yang memengaruhi minat peserta didik baru. Faktor minat peserta didik baru meliputi faktor internal yang terdiri dari motivasi, cita-cita dan bakat. Serta faktor eksternal yang terdiri dari guru, keluarga, teman, lingkungan dan fasilitas. Dan salah satu faktor yang paling memengaruhi minat peserta didik baru	Menggunakan variabel pelayanan non akademik, menggunakan 5 indikator dari Zeithamal dan Berry dan lokasi penelitian di MAN 1 Lampung Tengah	Menggunakan variabel pelayanan akademik

		ialah promosi. Maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik dan promosi terhadap minat peserta didik baru		
4	Ayuni Tri Hayanti, Nanik Suryani, Fahrur Rozi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik” yang terdapat pada Economic Education Analysis Journal Vol. 8, No. 3, tahun 2019. DOI: 10.15294/eeaj.v8i3.34955	Dalam jurnal nya menjelaskan bahwa peserta didik akan menerima penyimpangan kinerja suatu layanan dari harapannya dalam batas tertentu atau akan membesarkan layanan yang diterimanya apabila melebihi atau dibawah harapannya. Citra sekolah diketahui melalui persepsi peserta didik terhadap suatu sekolah yang nantinya akan	Menggunakan variabel pelayanan non akademik, menggunakan 5 indikator dari Zeithamal dan Berry dan lokasi penelitian di MAN 1 Lampung Tengah	Menggunakan metode penelitian dengan aplikasi spss

		<p>memengaruhi secara internal dan eksternal berupa kepuasan. Maka sejalan dengan penelitian tersebut bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan, citra sekolah dan emosional terhadap kepuasan peserta didik</p>		
--	--	---	--	--



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Akademik

1. Konsep Dasar Pelayanan Akademik

Pelayanan dikemukakan Barata, ialah suatu aktivitas interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan. menurut Bernadetha, kaitannya dengan *konteks* lembaga pendidikan bahwa pelayanan prima dilakukan oleh humas lembaga pendidikan untuk memberikan layanannya terhadap konsumen pendidikan dalam hal ini adalah peserta didik.²²

Sedangkann Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi karena terdapat interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau usaha penyedia layanan untuk memecahkan problematika pelanggan (Peserta didik).²³ Sejalan dengan pendapat Gronroos, pelayanan menurut Kotler, merupakan tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono, pelayanan adalah suatu proses pemberian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diselenggarakan

²² Rahman Tanjung et al., “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus Di STIT Rakeyan Santang Karawang),” *Jurnal Ilmiah MEA : Manajemen, Ekonomi & Akuntansi* 3, no. 1 (2019): 236, <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp234-242>.

²³ Zaenal Mukarom and Muhibudin Wijaya Laksana, “Manajemen Pelayanan Publik” (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015).

dengan pelayanan sekurang-kurangnya sama dengan keinginan atau harapan konsumen.²⁴

Sedangkan kata akademik berasal dari bahasa Yunani yaitu *academos* yang artinya sebuah taman umum yang berada di sebelah barat laut kota Athena. Kata *academos* beralih menjadi akademik yakni semacam tempat pendidikan.²⁵

Menurut Membara E.P., dkk. Menjelaskan secara umum pengertian akademik ialah sebuah proses belajar mengajar yang dilakukan baik di dalam kelas maupun di luar kelas. Yang mencakup tugas-tugas yang dinyatakan dalam program pembelajaran, diskusi, observasi, dan pengerjaan tugas. Dalam kegiatan akademik diperhitungkan tidak hanya kegiatan tatap muka yang terjadwal saja tetapi juga kegiatan yang *diplanning* (terstruktur) dan yang dilakukan secara mandiri.²⁶

Akademik merupakan sebutan untuk sebuah sistem pendidikan atau pelayanan yang ditawarkan berupa keilmuan yang terdapat di lembaga pendidikan tersebut. Istilah akademik melekat pada sebuah prestasi, sebab prestasi akademik yang diraih peserta didik dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka selama jenjang pendidikan.²⁷

Menurut Tampubolon dalam Sufiyyah, menjelaskan bahwa pelayanan akademik memuat layanan pendidikan yang besar yang secara langsung

²⁴ Januarida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang," *Jurnal Adminika* 7, no. 1 (2020): 99, <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.

²⁵ M Khoirudin, Muhammad Syaifuddin, and Syahraini Tambak, "Manajemen Akademik: Konsep Dasar Dan Tujuan" 3, no. 2 (2022): 867–76, <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>.

²⁶ Riyadi Purwanto. "Penerapan Sistem Informasi Akademik Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Akademik Sekolah". *Jurnal Teknologi Terapan*. 3, No. 2, (2017): 26

²⁷ Siti Nurkholifah, "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi" (Bandung, 2019). 20

berkaitan dengan peserta didik, sehingga lembaga pendidikan yakni sekolah perlu berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan peserta didik dan meningkatkan kualitasnya dalam hal pelayanan pendidikan secara berkelanjutan.²⁸

Secara khusus layanan akademik adalah layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Sebagai bagian dari layanan publik, layanan akademik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan seorang atau sekelompok orang didasari pada faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam menjangkau proses akademik atau belajar mengajar yang terdapat dalam satuan lembaga pendidikan. Keberlangsungan proses layanan akademik ditujukan untuk memenuhi hak dari konsumen pendidikan yaitu peserta didik.²⁹ Pelayanan akademik merupakan aktivitas akademik yang ditawarkan pada suatu pihak dalam hal ini peserta didik baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka mencapai tujuan akademik.³⁰ Maka tanpa adanya layanan akademik yang berkualitas proses belajar mengajar tentu tidak akan berjalan maksimal. Sehingga peserta didik sebagai konsumen pendidikan akan merasa dirugikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dimaknai sebagai pengertian pelayanan akademik yang berarti usaha yang dilakukan pihak lembaga pendidikan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik demi

²⁸ Siti Aimah and Ulfa Dwi Yanti, "Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik SMAN Darussolah Singojuruh Banyuwangi Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Terhadap Kualitas," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7146, no. April (2020): 51.

²⁹ Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa'ud, "Kualitas Layanan Akademik Sekolah," *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI* 22, no. 2 (2015): 40, <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/5387>.

³⁰ Sitti Masyita, "Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik (Studi Pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya)," *Jurnal Brand 2*, no. 1 (2020): 90, <https://forlap.ristekdikti.go.id>.

tercapainya kepuasan pada peserta didik selama menempuh jenjang pendidikan di lembaga tersebut.

2. Fungsi Pelayanan Akademik

(Ali, 2009) menyebutkan bahwa terdapat 4 (empat) fungsi akademik, antara lain :

- a. Memberi layanan kepada peserta didik agar mampu memperoleh pengetahuan atau kemampuan-kemampuan akademik yang dibutuhkan dalam kehidupan.
- b. Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan dalam kehidupan.
- c. Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat hidup bersama ataupun bekerja sama dengan orang lain.
- d. Memberi layanan kepada peserta didik agar dapat mewujudkan cita-cita atau mengaktualisasikan dirinya sendiri.³¹

Pelayanan akademik memiliki beberapa fungsi, serta kedudukannya untuk menjadi pusat administrasi yang memiliki peran secara langsung terhadap keberlangsungan proses kegiatan belajar mengajar.

Berdasarkan uraian tugas staf akademik kesiswaan di MAN 1 Lampung Tengah. Berikut tugas pelayanan akademik secara umum yaitu :

- a. Merancang bahan rencana kegiatan dan pelayanan akademik kesiswaan
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan akademik kesiswaan dan alumni

³¹ Nurkholifah, "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi."

- c. Melakukan evaluasi mengenai pelayanan akademik
- d. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan

Dari penjelasan mengenai fungsi akademik tersebut, dapat dipahami bahwa dalam proses belajar mengajar posisi akademik sangat penting. Sehingga perlu untuk dilakukan evaluasi secara *continue*, sehingga pelayanan yang diberikan mampu menyuguhkan kenyamanan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Akademik

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Suigiarto, menyatakan untuk memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terutama pendidikan terdapat lima unsur pelayanan yang dapat diketahui, yaitu :

- a. Cepat, yaitu melayani peserta didik dengan minimal sama batas waktu pada standar pelayanan yang ditetapkan sekolah.
- b. Tepat, yaitu menangani masalah dari siswa sesuai bidangnya, pengetahuan, dan keterampilan.
- c. Aman, yaitu para staf pendidik dan kependidikan dapat memberikan perasaan aman kepada siswa.
- d. Ramah tamah, yaitu staf harus bersikap profesional dan ramah untuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Nyaman, yaitu membuat pelanggan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa senang dan puas.³²

³² Evi Kartini Ndruru, Anggun Sibuea, Serep Rohati, Arnita Manik, Indri Olviana. "The Effect Of Academic Service On Satisfaction Level At Student's Stmik Itmimedan". *Jurnal Global Manajemen*, 9, 2. (2020): 90

4. Jenis Pelayanan Akademik

Menurut Nasution, jenis Pelayanan Akademik diuraikan sebagai berikut :

a. Pelayanan akademik terkait pembelajaran.

Mencakup beberapa unsur diantaranya: guru atau dosen yang memiliki fungsi yang sangat dominan dalam transfer layanan akademik terhadap peserta didik. Sudarwan Danim, menyatakan bahwa tenaga kependidikan, dipandang sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangsih terhadap proses pendidikan, dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara *common* adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik dimana pelayanan tersebut diselenggarakan. Hal serupa diartikan oleh Mastuhu, bahwa keberhasilan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas tergantung pada jumlah atau mutu para petugas yang menyelenggarakannya. karena tugasnya merupakan mengajar, membimbing, serta menguji maka guru memiliki fungsi dominan dalam pelayanan akademik.

b. Pelayanan akademik terkait dengan kurikulum.

Nasution, mengungkapkan bahwa peserta didik harus diberi pembelajaran dalam sebuah bentuk pembelajaran tentang organisasi, sehingga kurikulum menjadi salah satu alat untuk mencapai suatu tujuan.

c. Pelayanan akademik terkait sarana dan prasarana pendukung.

Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan, ruang laboratorium, ruang perpustakaan dan alat bantu atau medi

pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, serta fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.³³

5. Program Unggulan Bidang Akademik MAN 1 Lampung Tengah

Program unggulan merupakan salah satu usaha yang dilakukan MAN 1 Lampung Tengah dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui pelayanan yang diberikan.³⁴

a. Program Kelas Akselerasi

Akselerasi atau percepatan belajar ialah salah satu pelayanan bidang akademik yang memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk belajar dengan kecepatan yang lebih tinggi dari rata-rata anak seusianya atau belajar pada usia yang lebih muda dari umumnya dengan stimulasi belajar yang disesuaikan dengan kecepatan belajar peserta didik artinya peserta didik yang memiliki kecerdasan yang sangat tinggi dapat mempelajari berbagai topik yang seharusnya diberikan kepada peserta didik di kelas yang lebih tinggi. maka fokus akselerasi adalah pada kecepatan dalam belajar, bukan pada kedalaman ataupun keluasan dalam belajar. Dalam program percepatan belajar untuk SD, SLTP, dan SMU yang dicanangkan oleh pemerintah pada tahun 2000, akselerasi didefinisikan sebagai salah satu bentuk pelayanan pendidikan yang diberikan kepada peserta didik dengan kecerdasan dan kemampuan luar biasa untuk dapat menyelesaikan

³³ Ach. Robith Daniel. "Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan" : TESIS. (2021): 30

³⁴ Dokumen data MAN 1 Lampung Tengah tahun 2022/2023

pendidikan lebih awal dari waktu yang telah ditentukan, sehingga mereka dapat menyelesaikan pendidikan formalnya dalam waktu yang lebih singkat atau pada usia yang lebih muda.³⁵

b. Program Kelas Olimpiade

Program kelas Olimpiade merupakan salah satu upaya madrasah untuk memfasilitasi dan mengembangkan potensi saintifik peserta didik agar memiliki kesempatan secara optimal pada tingkat nasional maupun internasional. Tujuan program tersebut adalah untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik yang ingin unggul pada bidang sains serta memotivasi agar dapat menguasai dan mengembangkan bidang sains diberbagai jenjang

pendidikan, serta menjalin rasa persaudaraan dan mengenal terhadap keragaman budaya, dan menumbuhkan jiwa kompetisi yang sehat antar siswa di berbagai pergaulan yang ilmiah. Olimpiade Sains Nasional memiliki fungsi yang strategis dalam rangka menumbuhkan minat dan prestasi peserta didik dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.³⁶

Program tersebut diperuntukkan bagi peserta didik yang memiliki minat yang tinggi di bidang sains dan ilmu sosial.

c. Program Kelas Tahfidz

Program kelas tahfidz merupakan salah satu program membaca, menghafal dan mempelajari Al-Qur'an dengan harapan program ini memunyai

³⁵ David Tuhurima, "Evaluasi Program Akselerasi Di Smp Negeri Kota Ambon," *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2016): 1, <https://doi.org/10.24246/j.jk.2016.v3.i1.p1-14>.

³⁶ Lale Yaqutunnafis, "Manajemen Kelas Olimpiade Sains Nasional Di MTS N 1 Kota Mataram," *Open Journal System* 14, no. 10 (2020): 3281–90.

andil yang sangat penting dalam mencetak generasi Qur'ani, mensyiarkan Al-Qur'an dan Islam, mengamalkan ajaran-ajaran yang terkandung didalamnya serta mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bermasyarakat di negeri ini.³⁷

B. Pelayanan Non Akademik

1. Konsep Dasar Pelayanan Non Akademik

Secara *common* pelayanan non akademik didefinisikan sebagai suatu layanan tambahan (ekstrakurikuler) yang disediakan lembaga pendidikan untuk menggali dan meningkatkan kemampuan peserta didik dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan.³⁸ Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia sebagaimana dikutip Marlya Fatira AK, pelayanan non akademik merupakan suatu aktivitas yang berada di luar program yang tertulis di dalam kurikulum seperti *leadership training* dan pembinaan peserta didik.³⁹ Pendapat Sumarsana, menyatakan ekstrakurikuler ialah kegiatan yang dibimbing dan diawasi oleh sekolah untuk mengembangkan minat, bakat, sikap, kepribadian, kemampuan serta potensi yang dimiliki peserta didik.⁴⁰

³⁷ Mencetak Generasi and Q U R Ani, "MANAJEMEN PEMBELAJARAN TAHFIZH AL-QUR'AN DALAM MENCETAK GENERASI QUR'ANI (Studi Kasus Program Intensif Tahfizhul Qur'an Di Institut Daarul Qur'an) Khoirun Nidhom" 3, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.3.2.83-102>.

³⁸ Heslina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya." *Jurnal Ilmiah Bongaya (Manajemen dan Akuntansi)*, (2017): 43

³⁹ Arifudin, "Optimalisasi Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Membina Karakter Peserta Didik." *Jurnal Ilmiah Pendidikan* 5, no. 3 (2022): 830, 10.54371/jiip.v5i3.492

⁴⁰ Sasami and Sujarwo, "Implementasi Kebijakan Lima Hari Sekolah Sebagai Sarana Pengembangan Pendidikan Karakter Di Sekolah." *Jurnal Pembangunan Pendidikan : Fondasi dan Aplikasi* 6, no. 2 (2018): 114

Definisi lain yang terdapat pada jurnal internasional menyatakan bahwa, *The term extracurricular activities refers to any activities that take place outside of the regular (compulsory) school curriculum, These activities are offered outside of school hours, but within the school setting. Extracurricular activities not associated with school are not included within this definition.* Istilah kegiatan ekstrakurikuler mengacu pada kegiatan yang berlangsung di luar kurikulum sekolah reguler (wajib). Kegiatan ini ditawarkan di luar jam sekolah, namun masih dalam lingkungan sekolah. Kegiatan ekstrakurikuler yang tidak terkait dengan sekolah tidak termasuk dalam definisi ini.⁴¹

“Australian Higher Education Council” dalam Peach 2005, bahwa *the environment in which students learn is one in which there is adequate counseling, career guidance and learning assistance, more students will be able to perform to their potential.* lingkungan dimana peserta didik belajar adalah lingkungan yang di dalamnya terdapat konseling, bimbingan karir dan bantuan belajar yang memadai, maka peserta didik akan lebih mampu berprestasi sesuai potensinya.

Kegiatan ekstrakurikuler di sekolah menjadi salah satu wahana pengembangan pribadi bagi peserta didik. Ketentuan tentang pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler tidak tercantum dalam kurikulum, sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto Suryosubroto, bahwa kegiatan ekstrakurikuler adalah kegiatan tambahan, di

⁴¹ Singh Annu & Mishra Sunita, “Extracurricular Activities And Student’s Performance In Secondary School Of Government And Private Schools”. *International Journal of Sociology and Anthropology Research*. 1, No 1, (2015), pp. 53-61

luar struktur program yang pada umumnya merupakan kegiatan pilihan.⁴²

2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Non Akademik

Secara khusus tujuan kegiatan ekstrakurikuler ialah sarana menumbuh kembangkan pribadi peserta didik yang sehat jasmani dan rohani, bertaqwa kepada Allah SWT, memiliki kepedulian dan rasa tanggung jawab terhadap lingkungan sosial, budaya, dan alam sekitarnya, serta menanamkan sikap sebagai warga negara yang baik. Adapun Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di sekolah menurut Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan, yang dikutip oleh Eka Prihatin, ialah :

- a. Kegiatan ekstrakurikuler harus dapat meningkatkan kemampuan siswa ber aspek kognitif, efektif, dan psikomotor.
- b. Mengembangkan bakat dan minat peserta didik dalam upaya pembinaan pribadi menuju pembinaan manusia seutuhnya yang positif.
- c. Dapat mengetahui, mengenal serta membedakan antara hubungan satu pelajaran dengan mata pelajaran lainnya.

Adapun manfaat dari kegiatan ekstrakurikuler yang dikemukakan oleh Oemar Hamalik, yakni : Memenuhi kebutuhan kelompok, Menyalurkan minat dan bakat, memberikan pengalaman eksploratif, mengembangkan dan mendorong motivasi terhadap mata pelajaran, mengikat para peserta didik di madrasah, mengembangkan loyalitas terhadap madrasah,

⁴² Wafroturrohmah dan Eny Sulistiyawati. "Manfaat Kegiatan Ekstra Kurikuler Dalam Pengembangan Kompetensi Sosial Siswa SMA". *Jurnal Manajemen Pendidikan*. 13, No. 2, (2018): 148

mengintegrasikan kelompok-kelompok sosial, mengembangkan sifat-sifat tertentu, menyediakan kesempatan pemberian bimbingan dan layanan secara informal, mengembangkan citra masyarakat terhadap madrasah.⁴³

3. Prinsip Pelayanan Non Akademik

Muhaimin, menyatakan bahwa prinsip yang di jalankan dalam pendidikan ekstrakurikuler yaitu, sebagai berikut :

- a. Individual, yaitu prinsip kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan potensi, bakat, dan minat peserta didik masing-masing.
- b. Pilihan, yaitu prinsip kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan keinginan dan diikuti secara sukarela oleh peserta didik.
- c. Keterlibatan aktif, yaitu prinsip kegiatan ekstrakurikuler yang menurut keikutsertaan peserta didik secara penuh.
- d. Menyenangkan, yaitu prinsip kegiatan ekstrakurikuler dalam suasana yang di sukai dan mengembirakan peserta didik.
- e. Etos kerja, yaitu prinsip kegiatan ekstrakurikuler yang membangun semangat peserta didik untuk bekerja dengan baik dan berhasil.

⁴³ Ridha Delviana, "Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kegiatan Ekstrakurikuler Pramuka Di SMKN 41 Jakarta Selatan," *Skripsi*, 2017. 9-10

4. Program Unggulan Bidang Non Akademik MAN 1 Lampung Tengah

a. OSIS

OSIS merupakan wadah Pembinaan Kesiswaan di sekolah untuk pengembangan minat, bakat serta potensi Siswa. masa Reorganisasi 1 tahun sekali biasanya di laksanakan dengan menggunakan Jurdil. Madrasah memberikan kesempatan beasiswa bagi ketua Osis.

b. Pramuka

Pramuka merupakan organisasi atau gerakan kepanduan. Kepramukaan merupakan wadah proses pendidikan non formal dalam pembentukan karakter generasi bangsa yang dilaksanakan di Indonesia. Pramuka yang di laksanakan di MAN dilakukan pada hari sabtu setelah pulang sekolah.

c. Paskibra

PASKIBRA atau Pasukan Pengibar Bendera merupakan pasukan yang memiliki tugas utama untuk mengibarkan bendera namun PASKIBRA hanya dalam tingkatan sekolah atau berbentuk sebuah ekstrakurikuler sekolah sedangkan PASKIBRAKA merupakan Pasukan Pengibar duplikat Bendera Pusaka biasanya PASKIBRAKA digunakan pada saat upacara peringatan proklamasi Kemerdekaan Indonesia.⁴⁴

d. Tapak Suci

Tapak Suci, adalah sebuah aliran, perguruan, dan organisasi pencak-silat yang merupakan anggota IPSI. Tapak Suci termasuk

⁴⁴ Dokumen data MAN 1 Lampung Tengah tahun 2022/2023

dalam 10 Perguruan Historis IPSI, yaitu perguruan yang menunjang tumbuh dan berkembangnya IPSI sebagai organisasi.

e. Kesenian

Organisasi kesenian atau sanggar adalah salah satu tempat yang memerlukan suatu konsep manajemen, karena kegiatan di dalam sanggar tidak hanya sebatas memproduksi atau menghasilkan karya seni, namun dalam proses produksi tersebut terdapat tahap- tahap yang harus dilalui.

f. Mediagrafis

Media grafis adalah media visual yang menyajikan fakta, ide atau gagasan melalui penyajian kata-kata, kalimat angka-angka, dan simbol atau gambar. Grafis biasanya digunakan untuk menarik perhatian, memperjelas sajian ide, dan mengilustrasikan fakta-fakta sehingga menarik dan diingat orang.

g. PMR

PMR adalah suatu organisasi bina andari Palang Merah Indonesia yang berpusat di sekolah-sekolah atau pun kelompok-kelompok masyarakat (sanggar, kelompok belajar, dll.) yang bertujuan membangun dan mengembangkan karakter kepalang merahan agar siap menjadi relawan PMI pada masa depan.

h. Voli dan Bandminton

Bola voli adalah permainan olahraga yang dimainkan oleh dua grup berlawanan. Masing-masing grup memiliki enam orang pemain. Terdapat pula variasi permainan bola voli pantai yang masing-masing timnya hanya memiliki dua orang pemain. Olahraga ini dinaungi FIVB sebagai

induk organisasi internasional. Badminton adalah suatu olahraga yang menggunakan alat yang berbentuk bulat dengan memiliki rongga-rongga di bagian pemukulnya. Dan memiliki gagang. Alat ini dikenal dengan nama raket yang dimainkan oleh dua orang atau dua pasangan yang saling berlawanan.

i. SOC Klub

Olimpiade Sains di sekolah dinamakan sebagai Semesta Olympiad Squad (SOS) dan merupakan wadah bagi siswa yang tergabung dalam tim olimpiade sains, Rehingga sifat keanggotaannya tertutup bagi siswa lainnya.

j. ROHIS

Rohis yaitu singkatan dari Rohani Islam merupakan sebuah organisasi guna memperdalam dan memperkuat ajaran Islam. Rohis biasanya dikemas dalam bentuk ekstrakurikuler di sekolah menengah atas (SMK/SMA). Fungsi Rohis sendiri adalah guna berbagi ilmu pengetahuan islam dalam bentuk forum, pengajaran, dan dakwah.

k. EC

Ekstrakurikuler English Conversation ini bertujuan mendampingi siswa agar memiliki keterampilan memadai dalam berbahasa Inggris secara lisan maupun tulis sehingga memiliki rasa percaya diri untuk berkomunikasi.⁴⁵

l. Pencak Silat Dan Tenis Meja

Pencak Silat adalah seni bela diri yang memperhatikan aspek mental dan spiritual. Pencak Silat menjadi bentuk budaya masyarakat Indonesia untuk mempertahankan diri. Di negara-negara Asia

⁴⁵ Ibid

Tenggara, Pencak Silat dikenal dengan nama Silat. Di Indonesia, tiap daerah memiliki ciri khas Pencak Silatnya sendiri. Tenis meja atau pingpong adalah olahraga yang melibatkan dua atau empat pemain yang memukul bola ringan yang disebut bola pingpong di atas meja menggunakan raket pejal kecil yang disebut bet. Permainan ini dilakukan di atas meja yang dibagi dengan net.

m. KIR

Kelompok Ilmiah Remaja (KIR) adalah kelompok remaja yang melakukan serangkaian kegiatan yang menghasilkan suatu hasil yang disebut karya ilmiah. Karya ilmiah itu sendiri mempunyai arti sebagai suatu karya yang dihasilkan melalui cara berpikir yang menurut kaidah penalaran yang logis, sistematis, dan rasional.

n. Futsal dan Basket ⁴⁶

Ekstrakurikuler futsal diadakan dengan tujuan untuk menyediakan wadah siswa dalam menyalurkan hobinya dan menghadirkan corak positif kepada para siswa yaitu sifat-sifat sportifitas serta mencetak bibit-bibit baru olahragawan yang berprestasi di tingkat lokal, nasional maupun internasional. Ekstrakurikuler basket merupakan media untuk mendorong prestasi non akademik, pertumbuhan fisik dan perkembangan psikis, meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam bermain basket supaya lebih baik, serta pembiasaan pola hidup sehat dengan berolahraga.

⁴⁶ Ibid.

5. Indikator Pelayanan

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan peserta didik ialah mutu pelayanan. menurut Goetsch yang dikutip oleh Zuliyan Zamit, menegaskan bahwa mutu atau biasa disebut kualitas bukan hanya menekankan pada hasil output, yakni produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

lima indikator yang harus terpenuhi menurut Parasurman, et. al,⁴⁷ yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangible*), yakni berhubungan dengan penampilan fisik, seperti fasilitas pelayanan, peralatan, perlengkapan, SDM serta materi dan media pembelajaran.
- b. Keandalan (*reliability*), berhubungan dengan kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sejak awal.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan dengan transfer informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*assurance*), yakni berhubungan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para staff untuk menumbuhkan rasa percaya diri, yang terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kenyamanan, keamanan, dan sopan santun.
- e. Empati (*empathy*), yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan,

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Pespektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, 1st ed. (Yogyakarta: ANDI, 2000). 55

serta mampu untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain.

C. Kepuasan Peserta Didik

1. Konsep Dasar Kepuasan

Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 mengenai *system* pendidikan nasional bahwa peserta didik merupakan anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Peserta didik secara etimologi diartikan sebagai individu yang mengalami fase perkembangan dan memerlukan bimbingan serta arahan dalam membentuk kepribadian dan bagian dari sistemis proses pendidikan.⁴⁸

Kepuasan peserta didik dapat dikatakan sebagai kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan. menurut jasfar, kepuasan pelanggan adalah suatu respon dari perasaan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang telah dirasakannya. menurut Kolter dan Keller, tolak ukur puas atau tidak puas nya pelanggan adalah suatu respon dari perasaan senang atau kecewa yang muncul sebagai akibat dari persepsi atau kesan yang diperoleh setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. suhardan, mengemukakan bahwa kepuasan peserta didik merupakan tujuan dari layanan belajar di sekolah. Dalam hal ini, peserta didik yang merasa puas dengan layanan belajar yang diberikan oleh sekolah tentunya akan menunjukkan sikap positif.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan peserta didik adalah perasaan senang yang ditujukan oleh seorang peserta

⁴⁸ Syaiful Bahri. *Guru dan Anak didik dalam interaksi edukatif*, cet. 3. (Jakarta : Rineka Cipta, 2010): 31

didik terhadap jasa yang diberikan oleh sekolah karena kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi. Kepuasan peserta didik sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan lembaga yang dipengaruhi oleh kebutuhan dalam pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi, meningkatkan kemampuan serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi agar cita-cita mereka tercapai.

2. Faktor Kepuasan Peserta Didik

Menurut data SERVQUAL (*Service Quality*), (Palmer, 2018, p161) beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan suatu lembaga pendidikan, ialah :

a. Sumber Daya Manusia

Hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia mencakup :

- 1) Sistem perekrutan guru.
- 2) Kecukupan jumlah guru.
- 3) Kualifikasi guru dalam hal ini terkait pendidikan.
- 4) Program pembinaan, pengembangan, dan jaminan kesejahteraan.
- 5) Tenaga Kependidikan.
- 6) Kecukupan dan kualifikasi petugas perpustakaan.
- 7) Kode etik atau pedoman disiplin kerja guru dan tenaga kependidikan yang lengkap dan jelas serta implementasinya.

b. Kurikulum

Program yang mendorong atau memfasilitasi Program Studi untuk perbaikan isi kurikulum secara berkesinambungan, meliputi:

- 1) Pendekatan pembelajaran.
- 2) *Design* pembelajaran.
- 3) Relevansi isi.
- 4) Media pembelajaran.
- 5) Evaluasi proses dan hasil pembelajaran.
- 6) Umpan balik dari *stakeholders*.

c. Sarana dan Prasarana

- 1) Sarana meliputi (peralatan dan perabotan)
- 2) Prasarana meliputi (lahan, ruang guru, ruang kelas, ruang ekstrakurikuler, ruang laboratorium, ruang uks serta ruang diskusi atau rapat).⁴⁹

d. Kualitas jasa

Menurut Goetsch yang dikutip oleh Zuliyah Zamit, menegaskan, “bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.” Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia yang berkualitas.

Menurut Freddy Rangkuti, ada 7 faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Nilai; 2) Daya saing; 3) Persepsi pelanggan; 4) Harga; 5)

⁴⁹ Ibid.

Citra; 6) pelayanan; 7) Tingkat kepentingan pelanggan.⁵⁰ Bila diuraikan sebagai berikut :

1) Nilai

Merupakan pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasari oleh persepsi pelanggan setelah. Peserta didik sebagai penikmat jasa pelayanan proses pembelajaran di madrasah mengharapkan manafaat atau nilai setelah mendapatkan pelayanan sekolah, ketika peserta didik telah dilayani oleh sekolah belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan itu, semakin bernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut.

2) Daya saing

Pelayanan Proses pembelajaran di sekolah harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat pelanggan. Agar dapat bersaing, madrasah harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

3) Persepsi pelanggan

Berkaitan dengan pengalaman pelayanan proses pembelajaran yang telah diterima oleh peserta didik, ketika peserta didik sebagai pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.

⁵⁰ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*. (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011): 117-118

4) Harga

Harga yang terjangkau dengan pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan yang tinggi bagi pelanggan atau peserta didik.

5) Citra

Citra yang buruk akan mudah menimbulkan persepsi buruk terhadap pelayanan proses pembelajaran, begitupun sebaliknya jika citra pelayanan proses pembelajaran yang baik akan mudah dimaafkan oleh peserta didik atas suatu kesalahan meskipun tidak untuk kesalahan yang selanjutnya.

6) Pelayanan

Kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.

7) Tingkat kepentingan pelanggan

Peserta didik yang mempunyai kepentingan tinggi terhadap pelayanan proses pembelajaran yang tinggi, maka akan tinggi pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak madrasah.

3. Teknik Pengukuran Kepuasan Peserta Didik

Menurut Kotler dan Keller, ada sejumlah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu :

- a. Survei berkala dapat melacak kepuasan peserta didik secara langsung dan juga mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur niat pembelian kembali dan kemungkinan atau

- ketersediaan responden untuk merekomendasikan kepada orang lain.
- b. Lembaga dapat mengamati tingkat kehilangan pelanggan dan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke lembaga lain untuk mengetahui alasannya.
 - c. Lembaga dapat mempekerjakan *stakeholder* misterius untuk berperan sebagai *stakeholder* potensial dan melaporkan titik kuat dan lemah yang dialaminya.⁵¹

4. Program Pelayanan Terhadap Kepuasan

Gambar 2.1



⁵¹ Aria Mulyapradana, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal". *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. 3, No 1, (2020), h. 29. DOI : <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>

Program Ekstrakurikuler	<p>madrasah favorit</p> <p>Memiliki wadah untuk mengembangkan minat dan bakat peserta didik</p>
-------------------------	---

5. Indikator Kepuasan Peserta Didik

Menurut Kotler & Keller, indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. *Expectation*, penilaian peserta didik.

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan peserta didik dengan yang diperoleh peserta didik.

- b. *Comparison*, perbandingan.

Merupakan perbandingan antara harapan dengan kinerja yang diberikan. Jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan peserta didik maka timbulah kesediaan peserta didik untuk berkunjung kembali atau melakukan *re-purchase*. Dalam Lembaga Pendidikan penulis memaknai poin ini dengan “perasaan memiliki” yaitu mencintai lembaga pendidikan tersebut.

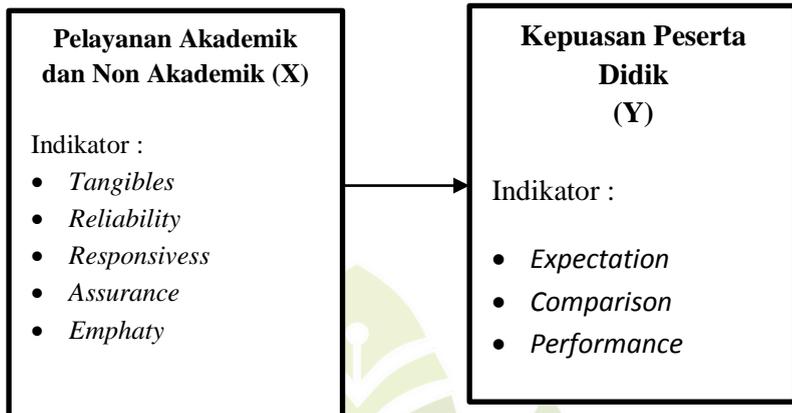
- c. *Performance*, kesediaan merekomendasikan.

Yaitu kesediaan peserta didik untuk merekomendasikan kepada orang lain.⁵²

⁵² Heslina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya.” *Jurnal Ilmiah Bongaya (Manajemen dan Akuntansi)*, (2017): 44

D. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2
Skema Kerangka Berpikir



Sumber : (Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Fandy Tjiptono, 2000)

Sumber : Kotler dan Keller, 2009

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik adalah usaha yang dilakukan oleh pihak lembaga pendidikan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik pada ranah akademik demi tercapainya kepuasan peserta didik selama menempuh jenjang pendidikan di lembaga tersebut. Pelayanan non akademik merupakan pelayanan tambahan disamping pelayanan akademik yang utama untuk meningkatkan potensi dan keterampilan peserta didik. Tingkat pelayanan yang diberikan akan memengaruhi kepuasan peserta didik

Adapun peserta didik dikatakan sebagai pelanggan karena mereka membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang timbul

dalam pendidikannya. harapan Peserta didik tentu saja ketika menggunakan pelayanan jasa sekolah, ia akan mendapatkan *transfer of knowledge* atau peningkatan kemampuan baik dari segi pengetahuan, sikap dan keterampilan. maka ketika sekolah berorientasi pada kepuasan peserta didik, tercapainya kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari peserta didik kepada pihak sekolah yang artinya akan memberikan keuntungan kepada semua pihak yang terlibat.

E. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis ialah asumsi atau anggapan yang dapat benar maupun salah mengenai suatu hal dan dibuat untuk menjelaskan suatu hal tersebut sehingga memerlukan pengecekan lebih lanjut.⁵³

Berdasarkan kajian teori tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Lampung Tengah

H₁ : Terdapat Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Lampung Tengah

H₀ : Tidak Terdapat Pengaruh Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Lampung Tengah

⁵³ Ma'ruf Abdullah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2015): 297

DAFTAR RUJUKAN

- Agama, Departemen. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia, 2012. Aimah, Siti, and Ulfa Dwi Yanti. "Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik SMAN Darussholah Singojuruh Banyuwangi Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Terhadap Kualit." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7146, no. April (2020): 51.
- Aqib, Zainal. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2015.
- Arifudin, Opan. "Optimalisasi Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Membina Karakter Peserta Didik." *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5, no. 3 (2022): 830. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i3.492>.
- Azkiyah Zahrotul , Ari Kartiko, Muhammad Mujtaba Mitra Zuana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Promosi Terhadap Minat Siswa Baru Di Madrasah." *Nidhomul Haq, Vol 5 No 2 Tahun 2020 Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2020). <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/ndh.v5i2.538>.
- Delviana, Ridha. "TingkatT Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kegiatan Ekstrakurikuler Pramuka Di SMKN 41 Jakarta Selatan." *Skripsi*, 2017.
- Generasi, Mencetak, and Q U R Ani. "MANAJEMEN PEMBELAJARAN TAHFIZH AL-QUR'AN DALAM MENCETAK GENERASI QUR'ANI (Studi Kasus Program Intensif Tahfizhul Qur'an Di Institut Daarul Qur'an Khoirun Nidhom" 3, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.3.2.83-102>.

- Hayanti, Ayuni Tri, Nanik Suryani, and Fahrur Rozi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik." *Economic Education Analysis Journal* 8, no. 3 (2019): 1260–74. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34955>.
- Heslina. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya." *Jurnal Lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)* XXI, no. 1 (2017): 44.
- Imam, Gunawan. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Kartiwi, Asti Putri, and Udin Syaefudin Sa'ud. "Kualitas Layanan Akademik Sekolah." *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI* 22, no. 2 (2015): 40.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/5387>.
- Khoirudin, M, Muhammad Syaifuddin, and Syahraini Tambak. "Manajemen Akademik: Konsep Dasar Dan Tujuan" 3, no. 2 (2022): 867–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>.
- Kurniadi Danang, Hery Sawiji, Susantiningrum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Layanan Siswa SMK Batik 2 Surakarta." *Jurnal Informasi Dan Komunikasi ADministrasi Perkantoran* 5, no. 3 (2021): 1–13. <https://doi.org/http://jurnal.uns.ac.id/JIKAP>.
- M Reza, Taufani. *Ensiklopedia Tokoh Dunia Albert Einstein*. Bandung: Nuansa Cendekia, 2019.
- Masyita, Sitti. "Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik (Studi Pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya)." *Jurnal Brand* 2, no. 1 (2020): 90. <https://forlap.ristekdikti.go.id>.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. "Manajemen Pelayanan Publik." Bandung: CVPustaka Setia, 2015.

- Nababan, Darsono. *Kualitas Pelayanan Akademik*. Edited by Dimas Rahman Rizqian. 1st ed. Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2021.
- Nurkholifah, Siti. “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi.” Bandung, 2019.
- Pedoman Penulisan (Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana)*. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Phan, Thao Thanh Thi, Ha Giang Thi Tran, Le Huong Thi Nguyen, Tam Phuong Pham, Thang The Nguyen, Hiep Hung Pham, and Thai Quoc Cao. “The Role of Non-Academic Service Quality in an Academic-Oriented Context: Structural Equation Modeling amongst Parents of Secondary Education Students.” *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research* 20, no. 8 (2021): 210–26. <https://doi.org/10.26803/IJLTER.20.8.13>.
- Rochaety Eti, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanti. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sasami, Rindang Hayom, and Sujarwo. “Implementasi Kebijakan Lima Hari Sekolah Sebagai Sarana Pengembangan Pendidikan Karakter Di Sekolah.” *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi* 6, no. 2 (2018): 40. <http://journal.uny.ac.id/index.php/jppfa>.
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*. Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2018.
- Tanjung, Rahman, Cecep Cecep, Devi Sulaeman, Hanafiah Hanafiah, and Opan Arifudin. “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus Di STIT Rakeyan Santang Karawang).” *Jurnal Ilmiah MEA : Manajemen, Ekonomi & Akuntansi* 3, no. 1 (2019): 236.

<https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp234-242>.

Tjiptono, Fandy. *Pespektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. 1st ed. Yogyakarta: ANDI, 2000.

Tuhurima, David. “Evaluasi Program Akselerasi Di Smp Negeri Kota Ambon.” *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2016): 1. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2016.v3.i1.p1-14>.

Wibowati, JanuarIda. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Adminika* 7, no. 1 (2020): 99. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.

Widad, Azhar Lujjatul; Ega Rahmat Pauzi; Ari Prayoga. “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits.” *Jurnal Studi Islamiyah* 16, no. February (2020): 364–72. <https://doi.org/10.33754/miyah.v16i2.204.g222>.

Yaqutunnafis, Lale. “Manajemen Kelas Olimpiade Sains Nasional Di MTS N 1 Kota Mataram.” *Open Journal System* 14, no. 10 (2020): 3281–90.

