

**PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI  
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2  
BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**FEBRIANI WOZA BUDIANTI  
NPM. 1911030304**



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

**PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI  
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas  
dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Dalam Ilmu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



**Pembimbing I : Prof. Dr. H. Subandi, MM**  
**Pembimbing II : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd**

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

## ABSTRAK

Umat manusia diperintahkan untuk memperoleh pengajaran yang baik dan benar salah satunya melalui jalan pendidikan di sekolah. Pendidikan yang baik adalah pendidikan yang mampu menciptakan perasaan puas bagi para peserta didik selama menempuh pendidikannya di sekolah. Kepuasan peserta didik merupakan suatu bentuk perasaan yang muncul akibat mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya. Peserta didik akan merasa puas apabila harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi melalui jasa dan produk yang diberikan salah satunya adalah layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Dengan layanan tenaga administrasi sekolah yang merupakan bagian dari terselenggaranya proses pendidikan di sekolah serta terciptanya pemenuhan kebutuhan dan harapan peserta didik di sekolah, maka rumusan pada penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh antara layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Adapun populasi pada penelitian ini adalah siswa kelas XII SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Sample Random Sampling* dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 67 responden. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan SPSS. Untuk uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment*, untuk uji reliabilitas menggunakan *Split Half* dan pada uji normalitas menggunakan *Kolmogrov-Smirnov*. Sedangkan untuk analisis data penelitian menggunakan analisis korelasi, analisis regresi linear sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari analisis korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,796 dan r tabel sebesar

0,240 dengan taraf signifikansi 5%, yaitu nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $0,796 > 0,240$ ), sehingga diasumsikan bahwa  $H_0$  ditolak artinya dapat diasumsikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik. Adapun besar pengaruh antara layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik dapat dilihat dari nilai  $R^2 = 0,634$ . Maka dapat diartikan besarnya pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah adalah sebesar 63,4% dan 36,6 % ditentukan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kepuasan Peserta Didik, Layanan Tenaga Administrasi Sekolah.**



## ABSTRACT

*Human beings are ordered to receive good and correct teaching, one of which is through education at school. Good education is education that is able to create a feeling of satisfaction for students while pursuing their education at school. Student satisfaction is a form of feeling that arises as a result of experiencing performance (or results) that meet their expectations. Students will feel satisfied if their expectations and needs are met through the services and products provided, one of which is administrative services provided by school administration staff. School administration staff are education staff whose job is to provide administrative service support for the implementation of the education process at school. With school administration staff services being part of the implementation of the educational process in schools and the creation of fulfilling the needs and expectations of students at school, the formulation of this research is whether there is an influence between school administration staff services on student satisfaction at SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. The aim of this research is to determine the effect of school administration staff services on student satisfaction at SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.*

*The research method used in this research is a quantitative research method. The population in this study was class XII students at SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Sampling in this study used the Sample Random Sampling technique and a sample size of 67 respondents was obtained. Research data was obtained through questionnaires and documentation. Data obtained from the questionnaire was analyzed using SPSS. To test validity using Product Moment correlation, to test reliability using Split Half and for normality testing using Kolmogorov-Smirnov. Meanwhile, research data analysis uses correlation analysis, simple linear regression analysis and coefficient of determination.*

*The results of the research show that from the correlation analysis the correlation coefficient value is 0.796 and the  $r$  table is 0.240 with a significance level of 5%, that is, the calculated  $r$  value is greater than the  $r$  table ( $0.796 > 0.240$ ), so it is assumed that  $H_0$  is rejected, meaning it can be assumed that there is an influence There is*

*a significant relationship between school administrative staff services and student satisfaction. The magnitude of the influence of school administrative staff services on student satisfaction can be seen from the value of  $R^2 = 0.634$ . So it can be interpreted that the magnitude of the influence of school administrative staff services is 63.4% and 36.6% is determined by other variables not explained in this research.*

**Keywords:** *School Administrative Staff Services, Student Satisfaction*



## SURAT PERNYATAAN

*Saya yang bertanda tangan di bawah ini :*

Nama : *Febriani Woza Budianti*  
NPM : *1911030304*  
Jurusan/Prodi : *Manajemen Pendidikan Islam*  
Fakultas : *Tarbiyah dan Keguruan*

*Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul : “PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab saya sepenuhnya ada pada penyusun.*  
*Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat diamaklumin.*

*Bandar Lampung, November 2023*



*Febriani Woza Budianti*  
*1911030304*



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

*Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI  
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR  
LAMPUNG**

Nama : **Febriani Woza Budianti**

NPM : **1911030304**

Prodi : **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**

**Prof. Dr. H. Subandi, M.M**  
**NIP. 196308081993121002**

**Pembimbing II**

**Dr. Hj. Eji Hadiati, M.Pd**  
**NIP. 196407111991032003**

**Mengetahui**

**Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

**Dr. Hj. Yetri, M.Pd**  
**NIP. 19651215199403 2 001**





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

*(Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG** Oleh: **Febriani Woza Budianti, NPM: 1911030304**, Prodi: **Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**, telah dimunaqsyahkan pada hari/tanggal: **Jumat, 1 Desember 2023** pukul **07:30 – 09:00 WIB**.

**TIM PENGUJI**

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

**Sekretaris** : Devin Cumbuan Putri, M. Pd (.....)

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

**Penguji Pendamping I** : Prof. Dr. H. Subandi, M.M (.....)

**Penguji Pendamping II** : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd (.....)

**Mengetahui,**  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

**Prof. Dr. Hj. Nurva Diana, M.Pd.**  
NIP. 19640828198503 2 002



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ آلَا  
تَعْدِلُوا بِعَدْلِهِمْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۝ ۸

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil. Janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.<sup>1</sup> (Q. S Al-Ma'idah :8)



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), h.108.

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah, Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sujud syukur kupersembahkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, anugerah dan hidayah yang telah diberikan kepadaku dan keluarga, serta tak lupa shalawat beriring salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung”**, dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Raden Intan Lampung.

Saya mengucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung atas selesainya skripsi ini, kemudian penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Orang yang kuharapkan ridho dan kebahagiaanya, yaitu orangtuaku ayahanda Suwono dan ibunda Amriza yang tercinta, yang telah membesarkan, mendidik dan tiada hentinya mendoakan demi keberhasilanku serta pengorbanan yang ikhlas, baik secara moril maupun material semoga Allah SWT senantiasa memuliakan mereka berdua di dunia dan akhirat, Aamin.
2. Kakak terbaikku Yuliana Woza Safitri yang telah membantu, memberi motivasi dan perhatiannya dalam biaya pendidikanku sampai berhasil menyelesaikan studi pendidikanku dan juga kepada kedua adik perempuanku Novfitri Woza Tri Wulandari dan Maysa Woza Jiran Kasira.
3. Teman-teman sekelas seperujanganku MPI H dan teman-teman angkatan satu perguruan tinggi yang kukenal serta teman-teman dekat SMP, SMA dan teman rumah/main yang tidak segan-segan memberikan bantuan serta dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dan kepada Almamater UIN Raden Intan Lampung yang kucinta dan selalu kubanggakan.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Febriani Woza Budianti, dilahirkan pada tanggal 09 Februari 2001 di Hurun, Padang Cermin, Provinsi Lampung. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara hasil pernikahan dari Bapak Suwono dan Ibu Amriza.

Penulis mulai menempuh pendidikan di Hanura pada Taman Kanak-kanak Dwi Warna Hanura pada tahun 2006 dan selesai pada tahun 2007, kemudian pindah ke Bandar Lampung dengan melanjutkan pendidikan tingkat dasar di SDN 4 Way Laga Panjang selama selama 2 tahun dan lanjut di SDN 1 Sepang Jaya sampai selesai tahun 2013, selanjutnya pendidikan tingkat menengah pertama di SMPN 19 Bandar Lampung dan selesai tahun 2016, setelah itu pendidikan menengah atas di SMAN 15 Bandar Lampung yang selesai tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Lampung yaitu UIN Raden Intan Lampung Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada program studi Manajemen Pendidikan Islam melalui jalur UM-PTKIN dan telah terselesaikan pada tahun 2023.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha disertai do'a dari kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul "Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung".

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrohmanirrohim,**

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, dengan skripsi yang berjudul : “ **PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG** ”. Sholawat teriring salam semoga selalu tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW dan keluarga serta para sahabat dan pengikutnya yang senantiasa melaksanakan sunnahnya dan semoga kita selaku umatnya mendapatkan syafaatnya di hari kiamat kelak, aamin.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kekeliruan, ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Dan dengan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak tersebut penulis mengucapkan terima kasih dan penghormatan tulus kepada Bapak/Ibu :

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Yetri, M.Pd dan Dr. H. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd selaku ketua dan sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Prof. Dr. H. Subandi, MM dan Dr. Hj. Eti Haidati, M.Pd selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
5. Kepala sekolah Teddy Amanda Halim, S.Pd, seluruh wakil kepala sekolah, Bapak dan Ibu guru serta staf pegawai SMA

Muhammadiyah 2 Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan berkenan memberikan bantuan selama melakukan kegiatan penelitian.

6. Kepada keluargaku, orang tuaku, kakakku dan adik-adik ku yang telah memberikan dukungan dan perhatiannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sepupuku Dela, Riska, dan teman-teman terbaikku Ancu serta teman-teman SMP yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang sama-sama berjuang dan senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Rekan-rekan MPI H 2019 seperjuangan yang telah memberikan bantuan baik petunjuk atau berupa saran-saran yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.

Melalui bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak tersebut penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan ampunan-Nya bagi hamba-hamba yang telah mempersembahkan yang terbaik kepada sesamanya.

Akhirnya, dengan rasa yang mendalam penulis memohon Ridho serta berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi dan umumnya bagi orang lain.

Bandar Lampung, 10 September 2023



Febriani Woza Budianti

1911030304

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>xi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	11
H. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS .....</b>	<b>19</b>
A. Layanan Tenaga Administrasi Sekolah.....	19
1. Pengertian Layanan .....	19
2. Dasar-Dasar Layanan .....	22
3. Hakekat Layanan Berkualitas .....	25
4. Kriteria Kinerja Layanan .....	28
5. Memberikan Layanan Prima.....	30
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan.....	32
7. Indikator Layanan.....	34
B. Tenaga Administrasi Sekolah .....	42
1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah .....	42

2.Peran Tenaga Administrasi Sekolah .....	45
3.Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah .....	47
4.Macam-Macam Tenaga Administrasi Sekolah .....	48
C.Kepuasan Peserta Didik .....	49
1.Pengertian Peserta Didik .....	49
2.Pengertian Kepuasan Pelanggan (Peserta Didik) .....	51
3.Strategi Kepuasan Pelanggan.....	53
4.Manfaat Kepuasan Peserta Didik.....	54
5.Faktor Utama Dalam Menentukan Kepuasan .....	56
6.Indikator Kepuasan Peserta Didik .....	60
7. Metode Pengukuran Kepuasan .....	62
D.Kerangka Berpikir .....	64
E.Pengajuan Hipotesis.....	65
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>67</b>
A.Waktu dan Tempat Penelitian.....	67
1. Waktu Penelitian .....	67
2.Tempat Penelitian.....	67
B.Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	67
C.Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data.....	68
1.Populasi .....	68
2.Sampel.....	69
3.Teknik Pengumpulan Data .....	71
D.Definisi Operasional Variabel .....	72
E.Instrumen Penelitian .....	74
F.Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	77
G.Uji Prasyarat Analisis .....	79
H.Uji Hipotesis.....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
A.Deskripsi Data .....	85
B.Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis.....	93
1.Data Hasil Uji Coba Instrumen.....	94
2.Data Analisis Hasil Penelitian .....	98
3.Pengujian Hipotesis .....	101
C.Pembahasan .....	106



<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>113</b>
A.Simpulan .....	113
B.Rekomendasi .....	113
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	14
Tabel 3. 1 Populasi Peserta Didik Kelas XII IPA dan IPS.....	68
Tabel 3. 2 Sampel Peserta Didik Kelas XII IPA dan IPS .....	70
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	75
Tabel 3. 4 Skala Likert .....	77
Tabel 4. 1 Nama- Nama Kepala Sekolah Yang Pernah Menjabat	86
Tabel 4. 2 Data Sarana dan Prasarana .....	88
Tabel 4. 3 Data Siswa/Siswi SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung .....	89
Tabel 4. 4 Data Nama Guru dan Karyawan.....	90
Tabel 4. 5 Data Hail Statistik Deskriptif .....	93
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah.....	95
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik .....	96
Tabel 4. 8 Rangkuman Hasil Uji Coba Validitas Angket Penelitian .....	97
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	98
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	99
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas .....	100
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	102
Tabel 4. 13 Koefisien Korelasi dan Tafsirannya .....	103
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi .....	104
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi .....	104
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Linearitas *Grafik Scatter Plot*..... 101



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran. 1 Angket Kuesioner Penelitian dengan Judul Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung
- Lampiran. 2 Jawaban Responden Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah (X)
- Lampiran. 3 Jawaban Responden Kepuasan Peserta Didik (Y)
- Lampiran. 4 Hasil Uji Validitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah
- Lampiran. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik
- Lampiran. 6 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah
- Lampiran. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik
- Lampiran. 8 Surat Pengesahan Seminar Proposal
- Lampiran. 9 Surat Izin Melaksanakan Pra Penelitian
- Lampiran. 10 Surat Balasan Pra Penelitian
- Lampiran. 11 Surat Izin Penelitian
- Lampiran. 12 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran. 13 Kuesioner Penelitian Dalam Bentuk Gform
- Lampiran. 14 Penyebaran Kuesioner penelitian melalui Whatsapp Grup Angkatan Siswa Kelas 12 SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung
- Lampiran. 15 Foto Kondisi Tempat dan Ruang Layanan Administrasi Sekolah (TU)
- Lampiran. 16 Foto Tempat Pembayaran Uang SPP Siswa / Ruang Bendahara
- Lampiran. 17 Foto Kondisi Ruang Satpam dan Lahan Parkir Siswa
- Lampiran. 18 Foto Saat Melakukan Pra Penelitian Di Sekolah
- Lampiran. 19 Dokumentasi SOP Layanan Pembuatan Surat Untuk Siswa
- Lampiran. 20 Surat Keterangan Perpustakaan
- Lampiran. 21 Surat Keterangan Prodi
- Lampiran. 22 Hasil Cek Turnitin



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Penegasan Judul

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul skripsi ini agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi para pembaca, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan judul skripsi ini. Dengan penegasan judul ini diharapkan tidak akan terjadi disinterprestasi terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan, di samping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung”. Untuk itu diuraikan pengertian dari istilah judul tersebut sebagai berikut:

1. Pengaruh : Pengertian pengaruh menurut kamus bahasa Indonesia adalah daya yang ada dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk kepercayaan, watak atau perbuatan seseorang.<sup>2</sup> Artinya pengaruh ini merupakan efek atau kekuatan yang ada pada (orang atau benda) yang dapat memunculkan dampak bagi sesuatu (orang atau benda) yang menerimanya.
2. Layanan : Layanan artinya perbuatan melayani atau hasil melayani. Layanan memiliki arti membantu menyiapkan atau mengurus keperluan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan seseorang.<sup>3</sup>
3. Tenaga Admininstrasi Sekolah : Tenaga adminstrasi sekolah merupakan orang yang bertugas dalam melaksanakan tugas-tugas teknis administrasi sekolah. Tenaga administrasi adalah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan pembelajaran. Dapat dipahami, bahwa tenaga administrasi sekolah adalah orang yang melakukan kegiatan

---

<sup>2</sup> Joko Subando, *Teknik Analisis Data Kuantitatif Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Klaten: Lakeisha, 2021), h.164.

<sup>3</sup> Abia Trifosa, *Studi Layanan Administrasi di SMA Negeri*, Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan, Vol. 1 No. 1, 2020, h. 92.

atau usaha untuk membantu, melayani, memudahkan atau mengatur semua kegiatan administrasi di sekolah.<sup>4</sup>

4. Kepuasan : Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.<sup>5</sup> Atau yang dapat diartikan sebagai suatu ukuran perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap ekspektasi yang diarpakan dengan realita yang berjalan.
5. Peserta Didik : Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan dirinya melalui proses pendidikan pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.<sup>6</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis mengambil judul penelitian ini dengan menyimpulkan secara keseluruhan yaitu “Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik”.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan dipandang sebagai salah satu aspek yang memiliki peranan penting dalam membentuk generasi mendatang, yang diharapkan mampu menghasilkan manusia berkualitas dan bertanggung jawab serta mampu mengantisipasi masa depan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 menyatakan bahwa pendidikan nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman.

Tujuan pendidikan telah diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional yaitu, sebagai berikut: Pendidikan Nasional

---

<sup>4</sup> Rusydi Ananda, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, ( Medan: LPPPI, 2018), h 243.

<sup>5</sup> Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h, 8.

<sup>6</sup> Yudo Dwiyono, *Perkembangan Peserta Didik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2021), h.5.

berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif dan menjadi warga yang demokratis serta bertanggungjawab.<sup>7</sup>

Pendidikan mempunyai peranan yang strategis dalam kehidupan suatu bangsa. Kualitas bangsa tercermin dari kualitas pendidikannya. Dan dalam sisi penyelenggaraannya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam Al-Quran pendidikan dapat dipandang sebagai salah satu cara untuk memperoleh pengajaran. Hal tersebut sebagaimana yang terdapat dalam firman Allah SWT. dalam surat An-Nahl ayat 125:<sup>8</sup>

أُدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِهِمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ  
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ١٢٥

Artinya: “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk.” (Q.S. An- Nahl : 125)

Pada surat An-Nahl: 125, Allah SWT memerintahkan umat Nabi Muhammad SAW menuju ke jalan yang benar dengan cara

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), h.81.



yang baik sesuai dengan tuntutan Islam. Dalam ayat tersebut, umat manusia diperintahkan untuk memperoleh pengajaran yang baik dan benar salah satunya melalui jalan pendidikan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan yang harus terpenuhi sesuai dengan harapan mereka melalui jasa dan produk yang diberikan. Peserta didik adalah pelanggan di sekolah yang memperoleh jasa dan produk melalui pembelajaran serta layanan yang diberikan oleh sekolah. Kepuasan peserta didik artinya adalah suatu keadaan yang harus terpenuhi sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka melalui jasa dan produk yang diberikan dalam bentuk pemberian layanan ataupun pembelajaran di sekolah . Ada beberapa pakar yang memberikan definisi kepuasan pelanggan diantaranya yaitu :<sup>9</sup>

- a. Day menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian (discrimination) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
- b. Wilkie menanggapinya sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- c. Kotler, et al, meyakini bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.
- d. Menurut Fitzsimons yang dikutip oleh Bahrani dalam bukunya menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perbandingan atas persepsi kinerja layanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Ketika harapan dipenuhi maka penerimaan layanan akan menyenangkan. Sedangkan ketika harapan

---

<sup>9</sup> Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h 85.

atas kualitas tidak terpenuhi maka kualitas layanan kurang dapat diterima.<sup>10</sup>

- e. M. Fachmi dan Ikrar Setiawan menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan konsumen, ketepatan dalam melaksanakan janji, keramahan dan kesopanan pimpinan, karyawan dalam bersikap dan berbicara dan pengetahuan karyawan dalam pelayanan.

Melihat definisi oleh beberapa pakar di atas, maka dapat diartikan bahwa kepuasan peserta didik merupakan suatu bentuk perasaan yang muncul akibat mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan peserta didik artinya adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul karena mendapatkan jasa atau produk yang meliputi layanan maupun pembelajaran yang diperoleh dari sekolah.

Dalam pemberian layanan tenaga administrasi sekolah, indikator kepuasan peserta didik yang dapat dijadikan tolak ukur apakah peserta didik merasa puas atau tidaknya menurut Tjiptono adalah sebagai berikut : a) kesesuaian harapan peserta didik, b) minat berkunjung kembali, dan c) kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Dari indikator tersebut maka diperoleh lah aspek kepuasan yang terkait dengan layanan yaitu meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, kemananan dan kemudahan selama menempuh pelayanan oleh tenaga administrasi sekolah yang apabila hal-hal tersebut telah terpenuhi bagi peserta didik selama merasakan layanan maka bisa mengukur tingkat kepuasan peserta didik di sekolah. Karena apabila hal-hal tersebut terpenuhi sesuai dengan harapan peserta didik maka peserta didik akan merasa puas

---

<sup>10</sup> Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi : Komponen dan Metode*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022) , h. 61.

dan senang untuk kembali berkunjung melakukan pelayanan dan bersedia untuk merekomendasikan kepada jasa/layanan atau produk yang didapat kepada orang lain.

Melihat dari tolak ukur kepuasan peserta didik di atas maka penulis melakukan pra penelitian pada hari Senin, tanggal 30 Januari 2023 di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung atas pemberian layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah berdasarkan indikator kepuasan di atas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan.

Berdasarkan wawancara langsung dengan tiga orang siswa ( Rahmat, Hafizda dan Devito) kelas XII SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung tentang kepuasan yang dirasakan mereka atas pemberian layanan oleh tenaga administrasi sekolah, mereka mengatakan :

“Kecepatan layanan yang diberikan tidak terlalu lambat dan tidak terlalu cepat atau waktu layanan yang diberikan standar dan pas. Untuk ketepatan layanan, pegawai sudah tepat waktu sesuai janji misalnya ketika ada suatu pengurusan surat atau ketika ingin menemui pegawai sesuai janji maka pegawai akan tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan. Dalam hal keramahan, menurut kami pegawai sudah ramah, tetapi pegawai dapat menjadi tidak ramah ketika menanggapi siswa yang melakukan kesalahan saat disuruh melakukan kelengkapan berkas yang diminta. Kalau untuk keamanan layanan kami pun merasa puas karena tidak merasa was-was selama menerima layanan. Untuk kenyamanan kami merasa kurang puas karena kursi untuk menunggu saat mengantri layanan yang kurang sehingga siswa yang tidak kebagian tempat duduk harus berdiri dan membuat capek dan tidak nyaman saat menunggu layanan. Kemudian kalau untuk kemudahan pegawai sudah memberikan kemudahan seperti

lancarnya proses layanan yang diberikan atau kemudahan ketika hendak menghubungi pegawai ”.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga siswa kelas XII SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung (Rahmat, Hafizda dan Devito) dapat penulis asumsikan bahwa peserta didik sudah merasa puas akan kecepatan, ketepatan, keamanan, dan kemudahan layanan oleh tenaga administrasi sekolah. Namun, peserta didik kurang puas untuk keramahan pegawai dan kenyamanan tempat layanan administrasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dua indikator kepuasan (keramahan dan nyaman) menjadi faktor yang mempengaruhi rasa puas peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Melihat dari data di atas mengenai kepuasan peserta didik, didapat bahwa kepuasan peserta didik tidak terlepas dari layanan administrasi yang diberikan tenaga administrasi sekolah.

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Setiap lembaga pendidikan (sekolah) harus memiliki tenaga administrasi sekolah yang kreatif dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya.<sup>12</sup> Dalam dunia pendidikan, layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah haruslah dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan yang diharapkan dalam setiap proses pendidikan.

Tenaga administrasi sekolah perlu melakukan pengelolaan layanan administrasi yang baik agar berjalan sesuai dengan tujuannya. Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Termasuk dalam

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Rahmat, Hafizda dan Devito, Siswa kelas XII SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, 30 Januari 2023.

<sup>12</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h. 480.

kegiatan layanan administrasi di sekolah. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam sebagaimana Rasulullah SAW. bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani :

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya: *Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas, dan teratur).*

Melihat dari hadits tersebut bahwa segala sesuatu harus dilakukan dengan itqan yang penuh dengan tanggung jawab agar segala sesuatu yang kita kerjakan dapat bermanfaat dan tercapai. Oleh karena itu, tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan haruslah dilakukan dengan sungguh-sungguh dan rasa penuh tanggung jawab, pembagian kerja yang jelas dan terarah serta dilakukan dengan ikhlas dan sepuh hati. Kegiatan layanan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah harus dilakukan secara terencana dan tertata agar dapat terciptanya layanan administrasi yang maksimal.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai administrasi dan beberapa siswa secara langsung pada hari Senin, 30 Januari 2023 dengan maksud untuk mrngetahui berapa jumlah staf tenaga administasi dan bagaimana gambaran layanan tenaga administrasi sekolah di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu staf TU SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung yaitu Ibu Siska Pratiwi, A.Md beliau mengatakan bahwa :

“ Untuk jumlah pegawai tenaga administrasi sekolah sudah sesuai dengan standar pendidikan nasional yaitu jumlahnya kurang lebih 10 orang sudah termasuk bagian

kurikulum, sarana prasarana, ketua, sekretaris dan bendahara”.

<sup>13</sup>

Kemudian berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan tiga orang siswa kelas XII mengenai gambaran layanan tenaga administrasi sekolah di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, mereka mengatakan:

“Staf tenaga administrasi sekolah komunikatif dan ramah dalam pemberian layanan dan mereka juga terbuka gitu dalam menerima keluhan dan saran. Namun untuk daya tanggap atau responsiv mereka itu agak kurang kalau menanggapi siswa yang membuat kesalahan ketika tidak melakukan kelengkapan berkas dengan benar. Selain itu tenaga administrasi di sana juga pernah melakukan kesalahan saat melakukan pengurusan nilai rapor dan penulisan NISN siswa yang di mana kesalahan tersebut juga terjadi karena siswanya yang melakukan kesalahan”.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka penulis simpulkan bahwa layanan tenaga administrasi sekolah di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung komunikatif dan terbuka dalam menerima keluhan dan saran serta jumlah staf pegawainya yang cukup. Namun, dari hasil wawancara yang dilakukan kepada siswa, terdapat beberapa gejala yang menimbulkan ketidaksesuain antara layanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Antara lain, daya tanggap atau respon dari tenaga administrasi dinilai kurang dalam menanggapi siswa yang membuat kesalahan ketika tidak melakukan kelengkapan berkas dengan benar. Selain itu tenaga administrasi di sana juga pernah melakukan kesalahan saat melakukan pengurusan nilai rapor dan penulisan NISN siswa yang di mana kesalahan tersebut juga terjadi karena siswa yang melakukan kesalahan.

---

<sup>13</sup> Siska Pratiwi, Staf TU SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, Wawancara, 30 Januari 2023.

<sup>14</sup> Rahmat, Hafizda dan Devito, Siswa Kelas XII SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, Wawancara, 30 Januari 2023.

Melihat dari uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui tentang pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung .

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

#### Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peserta didik merasa kurang nyaman akan tempat pelayanan administrasi.
2. Respon atau daya tanggap layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah dinilai kurang dalam menanggapi peserta didik yang membuat kesalahan dan tidak melakukan kelengkapan berkas dengan benar.
3. Kurangnya sarana penunjang untuk peserta didik menunggu dan mengantri dalam menerima pelayanan.
4. Sikap tenaga administrasi sekolah yang menjadi tidak ramah terhadap peserta didik yang bermasalah dalam hal melengkapi berkas yang diminta.
5. Tenaga administrasi sekolah melakukan kesalahan dalam penulisan NISN dan pengisian nilai rapor peserta didik.
6. Peserta didik yang menunda-nunda dan tidak teliti untuk melengkapi berkas yang diminta oleh tenaga administrasi sekolah.

#### Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, bahwasannya peneliti hanya ingin meneliti tentang pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memiliki kontribusi keilmuan untuk menjadi bahan kajian dan bahan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan layanan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pengaruhnya dalam hal layanan bagi kepuasan peserta didik di sekolah.

### **2. Secara Praktis**

- a. Kepala Sekolah, dapat memberikan informasi dan menambah wawasan tentang implementasi administrasi sekolah dan sebagai bahan masukan serta evaluasi diri dalam menuntun dan membimbing tenaga administrasi sekolah di masa yang akan datang agar semakin kompeten dan unggul.
- b. Bagi tenaga administrasi sekolah, dapat memberikan wawasan dan pengetahuan dalam mengimplementasikan dan meningkatkan kompetensi layanan administrasi di sekolah yang sesuai dan terarah.
- c. Bagi Penulis, dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai peranan dan seberapa besar pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di sekolah serta untuk dijadikan sebagai acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

## **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penulis mencoba mengkaji dan menggali beberapa penelitian sebelumnya untuk memperkaya dan memperluas wawasan terkait dengan judul penelitian. Adapun hasil penelusuran referensi



maupun karya ilmiah yang relevan dengan skripsi penelitian ini, sebagai berikut:

1. Jurnal M. Hasbi dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang Dengan Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Penelitian ini menghasilkan bahwa variabel bebas yakni kehandalan ( $X_1$ ), jaminan ( $X_2$ ), berwujud ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), ketanggapan ( $X_5$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Modle 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 4,283$  dengan signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$ . Adapun variabel (emphaty) adalah yang paling dominan dan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pesera didik.<sup>15</sup>
2. Skripsi Besse Irma Sasmita dari Universitas Isalm Negeri Alauddin Makassar Dengan Judul: Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Mts As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara Provinsi Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *eksplanatory research* dengan menggunakan metode *ex post facto*. Adapun sampel yang diambil yaitu sebanyak 74 peserta didik dengan penarikan sampel menggunakan teknik *Propostionate Stratified Random Sampling*. Teknik analisis data penelitian ini yaitu teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan regresi linear sederhana. Hasil analisis statistik deksriptif penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran pelayanan administrasi kesiswaan berada di kategori sedang dengan jumlah frekuensi sebanyak 38 orang (51%) dan gambaran kepuasan peserta didik berada pada kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 49 orang (66%). Adapun hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung} = 17,34711 > T_{tabel} = 1,66629$  yang menunjukkan  $H_a$  diterima

---

<sup>15</sup> M. Hasbi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 3, No.1 2018, h. 87-109.

dan  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik Di Mts As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara Provinsi Sulawesi Tenggara.<sup>16</sup>

3. Jurnal Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan dan Lolytasari dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan Judul: Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. Melalui perhitungan analisis statistik, ditemukan adanya pengaruh sebesar 62,7% antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik yang bernilai positif ditunjukkan dari nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,495. Kemudian nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , sehingga membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat. Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa layanan administrasi kesiswaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik. Dengan presentase yang cukup tinggi yakni 62,7% menunjukkan bahwa para peserta didik sangat peduli terhadap pelayanan yang berkualitas.<sup>17</sup>
4. Jurnal Joko Mulyono, Nadirsah Hawari dan Citra Wahyuni dari Universitas Islam Negeri Raden Intan dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah survey eksplanasi dengan mengambil sampel sebanyak 60 siswa menggunakan teknik simple random sampling. Hasil temuannya menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa secara parsial, diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $8,361 > 1,671$  pada

---

<sup>16</sup> Besse Irma Sasmita, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs As'adiyah Lapai*, Skripsi, (Makassar: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2021), h.87-88.

<sup>17</sup> Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan dan Lolytasari, *Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat*, Jurnal, Vol.4, No. 1 2022, h. 77-81.

taraf signifikan 5%. Dengan tingkat koelasi sebesar 0,739 maka jika diformulasikan dalam hitungan persen sebesar 54,7%. Jadi kontribusi dari kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Pungur sebesar 54,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.<sup>18</sup>

5. Jurnal Siti Thoyibah dari Institut Agama Islam Tafaqqah Fiddin Dumai dengan Judul : Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Al Munawwarah Dumai. Sampel penelitian ini berjumlah 60 siswa. Dengan hasil penelitiannya adalah: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik dengan presentase sebesar 29,6% dan sisanya 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain selain pelayanan administrasi. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik dengan presentase sebesar 34,2% dan sisanya 65,8% dipengaruhi oleh faktor lain selain kinerja guru. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta didik dengan presentase sebesar 37,9% dan sisanya 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>19</sup>

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	M. Hasbi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap	Sama-sama mencari tentang tingkat kepuasan	Penelitian tersebut lebih mengkaji tentang kualitas

<sup>18</sup> Joko Mulyono, Nadirsah Hawari dan Citra Wahyuni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Pungur Kabupaten Lampung Tengah*, Jurnal Tapis, 2022.

<sup>19</sup> Siti Thoyibah, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Al Munawwarah Dumai*, Jurnal Iaitfdumai, Vol 2, No. 2, 2019, h.10.

		Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang	peserta didik	pelayanan administrasi
2	Besse Irma Sasmita	Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Mts As'adiyah Lapai	Sama-sama mencari tentang tingkat kepuasan peserta didik	Penelitian tersebut lebih khusus membahas tentang gambaran pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan kepunyaan penulis lebih mengkaji tentang layanan tenaga administrasi sekolah
3	Makhfudhoh Alfiani Fauzia, Abdul Aziz Hasibuan dan Lolytasari	Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat	Sama-sama mencari tentang tingkat kepuasan peserta didik	Pelayanan yang diteliti merupakan layanan administrasi kesiswaan
4	Joko Mulyono, Nadirsah	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Sama-sama mencari tentang	Penelitian tersebut lebih mengkaji

	Hawari dan Citra Wahyuni	Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur	tingkat kepuasan peserta didik	tentang kualitas pelayanan administrasi
5	Siti Thoyibah	Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Al Munawwarah Dumai	Sama-sama mencari seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik	Penelitian tersebut membahas tentang pengaruh pelayanan administrasi, pengaruh kinerja guru dan pengaruh pelayanan administrasi dan kinerja guru secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta didik.

Berdasarkan pemaparan kajian pustaka di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa belum ada yang meneliti atau mengambil judul mengenai Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Meski penelitian-penelitian di atas hampir sama karena merupakan penelitian kuantitatif dan membahas mengenai pelayanan administrasi dan kepuasan peserta didik, namun terdapat beberapa perbedaan antara beberapa karya ilmiah di atas dengan penelitian kepunyaan penulis yaitu yang terletak pada bahasan mengenai variabel X nya.

## **H. Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang Penegasan Judul, 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**

Memuat penjelasan mengenai penjelasan tema skripsi atau teori yang digunakan yaitu penjelasan tentang Pengertian Peserta Didik, Layanan Tenaga Administrasi Sekolah dan Kepuasan Peserta Didik serta pengajuan hipotesis sementara dalam penelitian .

### **BAB III Metode Penelitian**

Memuat tentang Waktu dan Tempat Penelitian. Pendekatan dan Jenis Penelitian, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel, Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reliabilitas Data, Uji prasyarat Analisis, dan Uji Hipotesis.

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berisi tentang Deskripsi Data serta Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis Data.

### **BAB V Penutup**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dan rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh temuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### A. Layanan Tenaga Administrasi Sekolah

##### 1. Pengertian Layanan

Pengertian layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu layanan memiliki pengertian “Membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang”. Kata layanan digunakan dalam konteks “hasil melayani” atau “perbuatan melayani”. Layanan merupakan suatu kegiatan membantu menyiapkan atau mengurus keperluan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan seseorang.<sup>20</sup>

Menurut Kiki Farida dan Juniarti, pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain. Layanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelayanggannya, sehingga pelanggan merasa lebih diperhatikan akan keberadaannya oleh lembaga atau perusahaan. Selain itu, pengertian pelayanan dalam buku Kasmir yang berjudul *Customer Services Excellent* diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.<sup>21</sup>

Menurut R.A Supriyono layanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya layanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan Munir mengatakan layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengungkapkan bahwa

---

<sup>20</sup> Abia Trifosa, *Op. Cit.*, h. 92.

<sup>21</sup> Kasmir, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 46



pelaksanaan layanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen, dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan layanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi. Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu : layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.<sup>22</sup>

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah ke bawah. Karena itu faktor

---

<sup>22</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h, 58-59.

keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dapat disimpulkan bahwa layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler dalam bukunya Meithiana Indrasari menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti :<sup>23</sup>

- a. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
- b. Komunikasi, yaitu dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- c. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, yaitu pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat di hati pelanggan.
- f. Keandalan, yaitu layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- g. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- h. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.
- j. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

---

<sup>23</sup> Ibid, h, 62-63.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan membantu menyiapkan, mengurus dan melayani keperluan atau kebutuhan seseorang. Dengan demikian layanan tenaga administrasi sekolah dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau aktivitas melayani, menyiapkan dan mengurus keperluan serta kebutuhan yang berkaitan dengan hal-hal administratif peserta didik, guru atau pegawai di sekolah. Layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah harus dapat memenuhi kebutuhan serta mengoptimalkan perkembangan potensi dan karakter peserta didik. Layanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu layanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

## **2. Dasar-Dasar Layanan**

Pada dasarnya layanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan, baik, asal usul, suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat yang dianutnya. Untuk menyamakan kualitas karyawan sesuai dengan budaya perusahaan/lembaga, maka karyawan harus dibekali pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan terlebih dahulu. Artinya agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Tanpa standar tertentu maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Pembekalan mengenai pelayanan harus diikuti tidak hanya oleh para karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan tetapi juga untuk karyawan yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan. Untuk lebih memahami seluk beluk pelayanan, berikut ini dasar-dasar pelayanan minimal yang harus dipahami dan dimengerti karyawan, pimpinan, customer service ataupun satpam.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Kasmir, *Op., Cit*, h, 53-56.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Bagaimanapun pelanggan akan senang dilayani oleh orang yang berpakaian rapi dan bersih.
- b. Aroma tubuh yang menyegarkan. Artinya di samping karyawan memiliki penampilan rapi dan bersih, karyawan juga harus memiliki aroma tubuh yang menyegarkan. Hindari seperti bau badan dan bau mulut yang kurang segar, sehingga dapat mengganggu pelayanan. Biasanya karyawan di bagian pelayanan dilarang memakan makanan yang dapat menimbulkan bau tak sedap selama pelayanan berjalan.
- c. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum. Dalam melayani pelanggan karyawan tidak boleh ragu-ragu atau takut-takut. Karyawan harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah lama kenal. Dalam melayani karyawan juga haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati dan jangan sekali-sekali melayani pelanggan dengan raut muka yang kurang bersahabat.
- d. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama jika kenal. Artinya pada saat pelanggan datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Dengan menyebut nama seseorang maka yang bersangkutan amat tersanjung dan merasa diperhatikan.
- e. Tenang dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru. Kemudian tunjukkan sikap menghormati pelanggan, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya.

- f. Sopan santun. Sikap sopan santun harus ditunjukkan sebelum dan selama proses pelayanan dilakukan. Dengan demikian pelanggan merasa senang dan segan kepada karyawan yang melakukan.
- g. Hormat. Hormat artinya karyawan harus menghormati keinginan dan kemauan pelanggan. Jangan menimbulkan perasaan tidak senang yang membuat pelanggan terseinggung. Bagaimanapun pelanggan adalah mitra yang harus dihormati sehingga mereka merasa ditempatkan di posisi yang layak.
- h. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan.
- i. Bergairah dalam melayani. Artinya bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani pelanggan jangan terlihat lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan prima seolah-olah memang anda benar-benar tertarik dengan keinginan dan kemampuan pelanggan.
- j. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.. Artinya pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung pelanggan.
- k. Mampu meyakini pelanggan serta memberikan kepuasan. Artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya. Biasanya seringkali pelanggan kurang paham tentang sesuatu, maka jelaskan dengan kalimat yang sejelas-jelasnya.
- l. Jika tidak sanggup, minta bantuan. Dalam praktiknya terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup

menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada karyawan yang lain. Tujuannya adalah jangan sampai karyawan memberikan informasi yang salah yang akan berdampak fatal di kemudian hari.

- m. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Bila karyawan belum dapat melayani saat ini, maka beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani. Hal ini dilakukan untuk menghindari pelanggan menunggu tanpa kepastian dan dapat menimbulkan emosi dari pelanggan.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan terutama bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan dasar-dasar pelayanan ini secara keseluruhan bukanlah pekerjaan yang mudah. Karyawan harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebelum terjun ke lapangan. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan akan benar-benar optimal.

### **3. Hakekat Layanan Berkualitas**

Secara umum pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara terus menerus. Artinya standar pelayanan yang diberikan tidak berubah dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Hanya saja dalam praktiknya sering kali pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar sehingga akan mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri.<sup>25</sup> Kebanyakan pelanggan selalu menginginkan pelayanan yang diterimanya dapat memberikan kepuasan seperti yang diinginkan. Artinya setiap kebutuhan dan keinginan yang diterima sesuai dengan harapannya, sekalipun adanya pelanggan yang tidak begitu memedulikan kualitas pelayanan. Untuk jenis pelanggan yang kurang memedulikan kualitas pelayanan, pihak karyawan tetap memberikan standar pelayanan yang sama, karena pada

---

<sup>25</sup> Kasmir, *Op. Cit*, h, 67.

akhirnya pelanggan jenis ini pun menginginkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu pelayanan yang baik dan berkualitas harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu.<sup>26</sup>

Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan tingkat perguruan tinggi, seyogyanya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa atau kepada *stakeholdernya*. Kualitas layanan pendidikan harus diperhatikan, bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini kualitas layanan akan berpengaruh terhadap amino masyarakat/ siswa baru.<sup>27</sup>

Menurut Adhari, layanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen tentang kualitas layanan yang lebih dari yang diharapkan akan mewujudkan kepuasan konsumen.<sup>28</sup> Layanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena layanan mempunyai kaitan erat dengan dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Sebuah kualitas layanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharuskan tingkat keunggulan dari setiap jasa layanan yang didapat dari layanan yang didapatkan sebelumnya. Bila layanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan, maka kualitas layanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima layanan.

---

<sup>26</sup> Op., Cit, h, 66.

<sup>27</sup> Bachmid, Sofyan, *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi*, (Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023), h,6.

<sup>28</sup> Adhari Z. Iendy, *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust*, (Pasuruan: Qiara Media, 2019), h,2.

Gaspersz dalam buku Iendy mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan yaitu:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif, yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.<sup>29</sup>

Pengertian pokok kualitas layanan seperti dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai layanan, yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan layanan yang didapat tersebut. Pendapat di atas ditegaskan oleh Boeditomo bahwa pada hakekatnya layanan yang berkualitas itu adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana layanan, sehingga layanan dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Hakekat suatu layanan berkualitas pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan penyedia layanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna di berbagai macam aspek, yaitu :

- a. Aspek kemampuan sumber daya manusia. Terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan. Hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik.
- b. Aspek sarana dan prasarana. Apabila keduanya dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>29</sup> Ibid, h. 16-18.



atau tuntutan masyarakat. Hal tersebut akan menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik.

- c. Aspek prosedur. Pelaksanaannya harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik dari sebelumnya.<sup>30</sup>

Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak di bidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh badan swasta maupun pemerintah. Kualitas layanan merupakan citra kualitas layanan yang baik yang timbul dari persepsi atau sudut pandang konsumen, bukan dari persepsi atau sudut pandang penyedia jasa.<sup>31</sup>

#### 4. Kriteria Kinerja Layanan

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan KEPMNPAN (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara) No 63 tahun 2003 kriteria-kriteria pelayanan diantaranya adalah :<sup>32</sup>

- 1) Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- 2) Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- 3) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya,

---

<sup>30</sup> Adhari, Z. Iendy, *Loc. Cit.*, h, 17.

<sup>31</sup> Bachmid, Sofyan, *Op. Cit.*, h, 3.

<sup>32</sup> Basirun, Muhammad Yasin dan Miftahul Huda, *Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa STAI Ma'arif Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 1 No. 2, 2022, h. 168-169.

menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

- 4) Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- 5) Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- 6) Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- 7) Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- 8) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- 9) Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

- 10) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- 11) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- 12) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- 13) Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran.

Berdasarkan pemaparan di atas terkait kriteria kinerja pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesional yang menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan pasar.

## **5. Memberikan Layanan Prima**

Memberikan layanan prima atau layanan terbaik merupakan salah satu upaya menumbuhkan kepercayaan konsumen. Jika peserta didik diibaratkan konsumen, maka diperlukan berbagai upaya untuk memberikan layanan terbaik agar mereka bisa belajar secara optimal terutama di sekolah. *Customer Satisfaction* atau kepuasan pelanggan sangat diutamakan dalam kegiatan bisnis, demikian halnya dalam pendidikan, meskipun bukan bisnis, layanan terhadap peserta didik tetap harus diutamakan.

Ciri-ciri pelayanan baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.<sup>33</sup>

Layanan bagi peserta didik bukan hanya dari guru, tetapi juga dari pihak staf administrasi. Dalam hal ini bila terjadi hal-hal yang dapat mengurangi layanan, kepala sekolah harus segera mengambil langkah-langkah positif agar kepercayaan kembali normal. Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan akan dapat meningkatkan citra sekolah tersebut sehingga akan disenangi masyarakat dan akhirnya menjadi sekolah favorit yang bermutu.

Masalah mutu berkaitan juga dengan pelayanan, layanan yang<sup>34</sup> terbaik atau layanan prima (*excellent service*) sangat diperlukan dalam dunia pendidikan, agar peserta didik betah di sekolah dan bisa belajar secara optimal. Beberapa upaya sekolah dalam memberikan pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Disiplin guru
- b. Sikap ramah guru
- c. Sikap ramah dan layanan yang cepat dari para tenaga kependidikan.
- d. Bersikap ramah dan koperatif dengan masyarakat dan orang tua.

---

<sup>33</sup> Rinto Alexandro, Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan. (Yogyakarta: Bildung, 2020), h, 9.

- e. Membantu peserta didik secara optimal dalam menghadapi dan memecahkan berbagai macam masalah.
- f. Melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan memperbaiki layanan yang kurang memuaskan.

Memberi layanan prima merupakan tujuan utama dan modal untuk menarik minat peserta didik dan calon peserta didik. Apa yang disarankan dalam dunia bisnis kiranya cocok, bahwa untuk mencapai kepuasan dari konsumen maka perlu dekat dengan konsumen. Apabila dalam memberikan layanan maka jangan setengah-setengah, tetapi harus tuntas (*stick to the knitting*) agar peserta didik sebagai pihak yang dilayani merasa puas (*consumer satisfaction*), yang akan meningkatkan kepercayaan terhadap sekolah.<sup>35</sup>

## **6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan**

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah memiliki tujuan yang sama yaitu bagaimana memuaskan pelanggan. Dalam praktiknya pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan bukan merupakan suatu hal mudah, mengingat banayak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam perusahaan/lembaga maupun dari luar perusahaan/lembaga. Artinya dalam memberikan pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut. Jadi upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memerhatikan faktor-faktor utama dan pendukungnya.

Faktor utama yang mempengaruhi sukses tidaknya pelayanan adalah sumber daya manusianya, Artinya peranan manusia (pimpinan dan karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama, karena hanya dengan manusianya lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Hal ini pun sejalan dengan pendapat Prof Subandi dalam jurnal *Akademika*, bahwa dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, sumber daya

---

<sup>35</sup> Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Aksara, 2022) h, 35-36.

manusia adalah aspek yang paling penting dikarenakan sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Dan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan/organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi.<sup>36</sup>

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh manusia dipengaruhi oleh hal-hal berikut:<sup>37</sup>

- a. Jumlah tenaga kerja.
- b. Kualitas tenaga kerja (pengetahuan dan keterampilan).
- c. Motivasi karyawan.
- d. Kepemimpinan.
- e. Budaya organisasi.
- f. Kesejahteraan karyawan.
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya.

Kemudian faktor pendukung artinya faktor yang ikut mendukung dalam memengaruhi pelayanan yakni :

- a. Sarana dan prasarana yang digunakan.
- b. Teknologi yang digunakan.
- c. Lay out gedung dan ruangan.
- d. Kualitas produk, serta faktor lainnya.

Jadi yang perlu diperhatikan dalam pelayanan dan merupakan faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Oleh karena itu, khusus untuk sumber daya manusianya perlu dipersiapkan secara matang sebelumnya, sehingga mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada calon pelanggannya. Faktor tersedianya sarana dan prasarana (fisik) yang dimiliki oleh perusahaan/lembaga juga harus disediakan. Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana prasarna

---

<sup>36</sup> Subandi dan Ahmad Fauzan, *Manajemen Good Corporate Governance Pada Usaha Kecil dan Dan Menengah Berbasis Sumber Daya Manusia*, Jurnal AKADEMIKA, Vol. 23, No. 01, 2018, h, 183-184.

<sup>37</sup> Kasmir, *Op. Cit*, h,5-6.

seperti kenyamanan ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyesuaian meja kursi yang rapi akan membuat pelanggan betah dan puas.

Faktor-faktor tersebut harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila salah satu faktor diabaikan, maka kualitas layanan yang diberikan berkurang nilainya. Perbaikan kualitas pelayanan juga harus mengacu pada faktor-faktor di atas.<sup>38</sup>

## 7. Indikator Layanan

Menurut Kottler, yang dikutip oleh Joko Wahyono bahwa terdapat lima indikator mutu pelayanan jasa yang menjadi penentu tingkat kepuasan konsumen. Kelima faktor tersebut bila diterapkan pada lembaga pendidikan adalah :<sup>39</sup>

### a. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap atau *responsiveness* yakni suatu kemampuan lembaga atau perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Artinya karyawan diharapkan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Menurut Tjipjono yang dikutip oleh Kiki Farida Ferine dan Juniarti berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala

---

<sup>38</sup> Ibid, h, 7-9.

<sup>39</sup> Joko Wahyono, *Sekolah Kaya Sekolah Miskin Guru Kaya Guru Miskin*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013), h 111-112.

bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.<sup>40</sup>

Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimngerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka indikator layanan (daya tanggap) mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan layanan kepada pelanggan. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasam yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang megarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

*Responsiveness* merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan, tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat meliputi kecepatan pegawai atau karyawan dalam menangani keluhan para pelanggan serta kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan. *Responsivenees* dapat diwujudkan dalam bentuk kemauan dari pegawai dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pelanggan dengan segera.<sup>41</sup>

Daya tanggap atau *responsiveness* juga diwujudkan dalam profesional ketika bekerja, sebagaimana sesuai dengan firman Allah SWT. dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7<sup>42</sup>.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۝۷

---

<sup>40</sup> Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Pelayanan SDM*, (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), h. 37-38.

<sup>41</sup> Ernika B. Situmorang, *Implementasi Manajemen Rumah Sakit*, (Pekalongan: NEM, 2022), h 188-190

<sup>42</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), h. 596 .



Artinya: *“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”* (Q.S. Al-Insyirah:7)

Maksud dari ayat tersebut yaitu tenaga administrasi sekolah harus mampu sigap menangani kebutuhan peserta didik secara tanggap dan segera mungkin untuk menangani urusan atau memberikan bantuan yang lain ketika dibutuhkan.

#### **b. Keandalan (reliability)**

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian. Kemampuan memberikan layanan yang akurat dan sesuai dengan perjanjian diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang dapat dipercaya secara konsisten, sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari keandalan atau reliability dari organisasi atau perusahaan tersebut dalam menunjukkan layanan terbaiknya sehingga konsumen merasa puas atas jasa yang diberikan.

Definisi keandalan menurut Parasuraman adalah setiap pegawai memiliki kemampuan handal, mengetahui menenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan serta memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh konsumen, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Dimensi keandalan (reliability) dalam indikator layanan merupakan hal penting dan vital bagi organisasi atau perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Banyak

lembaga atau perusahaan berusaha memperbaiki dimensi keandalan dalam kinerja mereka. Keandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, keandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, teliti dalam pekerjaan dan sebagainya.

Keandalan dalam pemberian layanan juga dapat terlihat dari kendala memberikan layanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai dengan pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.<sup>43</sup>

### c. **Kepastian/ Jaminan (assurance)**

Menurut Tjiptono berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya

---

<sup>43</sup> Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Op.cit.*, h. 35.

komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.<sup>44</sup>

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda dengan dengan pegawai yang memiliki watak atau karakter kurang baik dan kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Kepastian yaitu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada peserta didik yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga sekolah, terutama pimpinan, guru dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji sekolah terhadap siswa, di samping layanan-layanan lainnya.<sup>45</sup> Assurance merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Jaminan (assurance), dapat diberikan berupa kemandirian, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah Asy-Syu'arā Ayat 181-182.<sup>46</sup>

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ؕ

وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ؕ

Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar”(Q.S. Asy-Syu'arā Ayat 181-182).

Maksud dari ayat tersebut yaitu tenaga administrasi sekolah harus memberikan layanan sesuai dengan takaran

<sup>44</sup> Ibid, h. 38.

<sup>45</sup> Rinto Alexandro, *Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan*, (Yogyakarta: Bildung, 2020), h 17.

<sup>46</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), h.374.

dan timbangan, karena megurangi atau melebihi takaran dan timbangan adalah perbuatan yang merugikan orang lain dan tidak membawa berkah dalam kehidupan. Untuk itu tenaga administrasi sekolah harus memberikan kepastian/jaminan layanan dengan berlaku jujur agar mendapat kepercayaan dari siswa dan memberi keberkehan bagi kehidupan.

#### **d. Empati/ Perhatian (emphaty)**

Empati dalam suatu layanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Pihak yang memberikan pelayanan harus memberikan empati dengan memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani yaitu dengan lebih mengutamakan kepentingan atau masalah orang yang dilayani daripada kepentingan personal mereka . Pihak yang dilayani sebaiknya juga memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Intinya empati dalam layanan yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.<sup>47</sup>

Emphaty memiliki arti yaitu kesediaan guru/dosen/karyawan dan pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka pengelola harus mencari solusinya. Menurut pandangan agama Islam, bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini

---

<sup>47</sup> Kiki Farida Ferine dan Juniarti , *Op.Cit.*,h. 40.

sebagaimana sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surah An-Nahl Ayat 90.<sup>48</sup>

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”. (Q.S An-Nahl Ayat 90)

Maksud dari ayat tersebut yaitu setiap pemegang tanggung jawab termasuk tenaga administrasi sekolah dalam hal pemberian layanan kepada siswa harus menjalankan kewajiban yang berada dibawah tanggungannya dengan memberikan keadilan secara utuh hal itu termasuk seperti memberi manfaat dan bersikap baik kepada mereka serta bersemanagat untuk memenuhi kebutuhan mereka, dan segala sesuatu yang buruk baik ucapan maupun tindakan (kemungkar) adalah hal yang dilarang oleh Allah SWT. Dari ayat tersebut Allah mengingatkan kita dengan hukum-hukum-Nya supaya kita mengambil pelajaran.

#### e. Berwujud (tangibles)

Tangibles merupakan salah satu bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pada suatu bentuk baiknya suatu layanan yang diperhatikan oleh sebuah lembaga, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan tangibles atau bukti langsung. Bukti langsung di sini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan lembaga atau perusahaan dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen.

---

<sup>48</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), h.277.

Tangible yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi. Tangibles atau bukti langsung menurut Zoeldhan yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tangibles juga dapat dilihat dari adanya wujud/kenyataan berupa adanya petugas yang melayani pelanggan di tempat pelayanan .

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana sebuah lembaga atau organisasi yang dapat diandalkan dengan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Pengertian bukti fisik dalam pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berarti dalam pemberian layanan setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.

Indikator layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan

tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi dan menunjukkan suatu performance yang cakup, beribawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai sesuatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.<sup>49</sup>

## **B. Tenaga Administrasi Sekolah**

### **1) Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah**

Untuk dapat memahami apa itu tenaga administrasi sekolah secara keseluruhan, maka perlu terlebih dahulu membahas titik awal pengertian tersebut, yaitu administrasi. Secara sederhana administrasi berasal dari kata latin “ad” yang artinya kepada dan “ministro” yang memiliki arti melayani. Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi itu merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Pada zaman dulu administrasi dikenakan kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja-raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya.

Agar kegiatan administrasi dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan kegiatan administrare yang memiliki pengertian (menyelenggarakan tata usaha: registrasi, inventarisasi, pembukuan, dokumentasi, korespondensi dan kearsipan) yang dikerjakan sesuai dengan sistem, prosedur dan aturan-aturan yang berlaku.<sup>50</sup>

Sekarang ini administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mempunyai pengertian atau konotasi yang luas. Pengertian administrasi secara garis besarnya yaitu : mempunyai pengertian yang sama dengan manajemen; yaitu menyuruh orang agar bekerja secara produktif; memanfaatkan manusia, material, uang, metode

---

<sup>49</sup> Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Op.Cit.*, 32-34.

<sup>50</sup> Amka, *Manajemen dan Administrasi Sekolah*, (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2022), h 7.

secara terpadu; mencapai suatu tujuan melalui orang lain; dan fungsi eksekutif pemerintah

Banyak yang beranggapan bahwa administrasi itu sama dengan pekerjaan juru tulis, tata usaha, kerja kantor atau pekerjaan yang bersangkutan paut dengan tulis menulis. Administrasi di sini diuraikan sebagai upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Efektif dalam arti hasil yang dicapai upaya itu sama dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efisien berhubungan dengan penggunaan sumber dana, daya dan waktu yang ekonomis.<sup>51</sup>

Pada dasarnya, administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang harus dijalankan oleh administrator dan mempunyai aspek-aspek atau unsur-unsur yang saling terkait, diantaranya :

- 1) Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan dari masyarakat modern. Keberadaan administrasi tidak terlepas dari keberadaan organisasi.
- 2) Administrasi merupakan hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak suatu organisasi, artinya tanpa administrasi maka organisasi tidak dapat hidup, oleh karena itu energi organisasi ada pada administrasi.
- 3) Administrasi merupakan suatu fungsi, yang berguna untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan dan mengarahkan suatu organisasi, yang dilaksanakan oleh administrator bersama staff.
- 4) Administrasi merupakan kelompok masyarakat yang bekerja bersama-sama secara teratur dan diarahkan oleh seorang pemimpin.
- 5) Administrasi merupakan suatu seni yang memerlukan bakat, motivasi, semangat, pengetahuan dan pengalaman.
- 6) Administrasi merupakan suatu proses kerja sama antar kelompok untuk menyelesaikan kegiatan-kegiatan tertentu

---

<sup>51</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). h, 1-2.



dengan metode-metode tertentu berdasarkan rencana sebelumnya untuk pencapaian tujuan tertentu.

- 7) Administrasi merupakan perilaku sosial (*administrative behavior*) yang memerlukan sikap atau perilaku yang baik serta kondisi mental yang sempurna.
- 8) Administrasi merupakan suatu praktek (*practise*) atau teknik tertentu dalam melaksanakan suatu kegiatan yang ditopang oleh kemampuan dan keterampilan (*skills*).
- 9) Administrasi merupakan suatu sistem yang memerlukan input, proses penyelenggaraan dan output berdasarkan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.
- 10) Administrasi merupakan tipe manajemen tertentu, walaupun manajemen merupakan inti dari administrasi. Yaitu bagaimana menyelenggarakan kegiatan-kegiatan tertentu agar tujuan administrasi dapat tercapai.<sup>52</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya yang menjadi perhatian administrasi adalah tujuan, manusia, sumber, dan jangka waktu. Kalau keempat unsur tersebut digabungkan maka akan menampakkan dirinya sebagai suatu satuan sosial tertentu yang disebut organisasi. Dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa administrasi itu adalah subsistem dari organisasi itu sendiri yang unsur-unsurnya terdiri dari unsur organisasi yaitu, tujuan, orang-orang, sumber dan waktu.

Administrasi sekolah memiliki pengertian yaitu seluruh rangkaian perbuatan atau kegiatan dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam suatu sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dari sekolah/madrasah tersebut. Atau dengan kata lain administrasi sekolah dapat didefinisikan sebagai aktifitas yang sistematis oleh tim yang ditugaskan sekolah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi sekolah merupakan hal yang perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di

---

<sup>52</sup> Mariati, Rahman, *Ilmu Administrasi*, (Makasar: CV. Sah Media, 2017), h 15-16.

sekolah-sekolah. Administrasi ialah sebagai suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.<sup>53</sup>

Selanjutnya tenaga administrasi sekolah memiliki pengertian yaitu suatu kegiatan melayani menghimpun, mencatat, menyimpan dan mengelola hal-hal yang bersifat administratif. Tenaga administrasi sekolah yaitu tenaga di luar pengajar tugasnya memperlancar dan mempersiapkan pendidikan. Kegiatan administrasi sekolah yang meliputi berbagai bidang, baik itu organisasi perencanaan pendidikan tertentu, kurikulum, organisasi siswa, organisasi keuangan, organisasi kantor dan kerangka kerja, dan pengawasan otoritatif merupakan kewajiban penting yang dibantu oleh tenaga administrasi sekolah.<sup>54</sup>

Berdasarkan dari uraian di atas, maka tenaga administrasi sekolah (TAS) memiliki arti yaitu sekelompok orang yang bertugas mengurus, melayani, mengatur, mengarahkan serta mempersiapkan dan memperlancar proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah.

## **2) Peran Tenaga Administrasi Sekolah**

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka merupakan non teaching staff dan biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) yang bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Tenaga administrasi sekolah terdiri atas :kepala tenaga administrasi

---

<sup>53</sup> Mohamad Muspawi dan Hafizathul Robi'ah, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*, Universitas Jambi, (JMSO) Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Vol.4 No 3, 2020, h 233.

<sup>54</sup> Aulina Gusti Mahardhiyah, *Persepsi Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Baso*, Universitas Negeri Padang, Journal of Multidiciplinary Research and Development, Vol.4, No. 1, 2021, h 57-58.

sekolah/madrasah, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus

Keberadaan tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah atau lazimnya disebut tenaga usaha (TU) dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai suatu komponen dalam poses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat digantikan oleh pendidik.

Hal ini disebabkan oleh: pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, lebih memerlukan keterampilan khusus, memerlukan keahlian tertentu, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik.<sup>55</sup> Di samping itu sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi sekolah juga tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional lain.

Depdiknas menyatakan bahwa Tugas / fungsi Tenaga Administrasi Sekolah adalah:

- 1) Membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran,
- 2) Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah/madrasah,
- 3) Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah/ madrasah,
- 4) Pelaksana urusan perlengkapan/logistik bertugas membantu dalam mengelola perlengkapan/logistik sekolah/madrasah,

---

<sup>55</sup> Winda Achamadwati, Danny Meirawan dan Yayah Rahyasih, *Pemanfaatan Sarana Prasarana Kerja, Self Capacity Building, dan Kinerja Tenaga Admnistrasu Sekolah*, Universitas Pendidikan Indonesia, Jurnal Admnistrasi Pendidikan Vol. XXV No.1, 2018, h 1.

- 5) Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.

### 3) Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Adminitrasi sekolah yang teratur sangat diperlukan untuk memperlancar kegiatan pendidikan di sekolah dalam pencatatan data dan sistem pelaporan.

Administrator yang efektif harus memiliki kemampuan :

- 1) Memahami konsep umum administrasi
- 2) Memanaje dan mengorhanisasi kantor secara efektif dan profesional.
- 3) Mengembangkan satu strategi manajemen yang tepat.
- 4) Mampu mengembangkan prosedur administrasi.
- 5) Mampu merencanakan dan mengontrol administrasi anggaran.<sup>56</sup>

Kuncoro menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif. Setiap organisasi, apapun bentuk, jenis, corak, dan tujuannya, tenaga administrasi sekolah terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah.

Berdasarkan uraian di atas, maka fungsi tenaga administrasi sekolah adalah untuk :

- 1) Meringankan aktivitas substantif (aktivitas pembelajaran), dalam hal ini tenaga administrasi sekolah berfungsi mengatur dan membantu segala proses pembelajaran terutama dalam bidang kurikulum pembelajaran.
- 2) Meringankan aktivitas pekerjaan kantor yaitu berupa kegiatan-kegiatan administrasi sekolah.

---

<sup>56</sup> Loc. Cit. h 11.

Adapun kegunaan dari administrasi sekolah menurut H. Asnawir adalah sebagai berikut :

- 1) Mengangkat derajat kinerja pekerja dan menolong mensukseskan dan memperbaiki kinerja tersebut.
- 2) Menciptakan iklim kerja yang baik untuk menerapkan prinsip-prinsip hubungan kemanusiaan yang sehat dengan menekankan penghargaan kepada setiap orang pada lembaga pendidikan yang bersangkutan.
- 3) Mendorong menerjemahkan, merubah pikiran-pikiran dan teori-teori pendidikan menjadi kurikulum , program, metode, media, prosedur dan berbagai aktivitas pendidikan lainnya untuk menempuh jalan yang tepat dalam rangka mencapai tujuan pendidikan.
- 4) Berusaha menghubungkan/mempertemukan lembaga pendidikan dengan masyarakat ke arah pembangunan, kemajuan dan kestabilan.<sup>57</sup>

Tenaga administrasi sekolah sebagai pemberi jasa harus dapat memberikan kinerja dan performa terbaiknya dengan memberikan pelayanan yang bagus dan terbaik. Tenaga administrasi sekolah bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Efektif artinya hasil yang diinginkan harus sesuai atau sama dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efisien artinya hemat dalam penggunaan biaya, daya dan waktu yang ekonomis.

#### **4) Macam-Macam Tenaga Administrasi Sekolah**

Pendidikan termasuk pada kelompok pelayanan publik, khususnya pelayanan jasa yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Hal yang sama juga terjadi pada tenaga administrasi yang bertindak

---

<sup>57</sup> Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktik*, ( Yogyakarta: Deepublish, 2016 ), h 15.

sebagai pelayan kepala sekolah, guru dan warga sekolah yang berkaitan dengan administrasi.<sup>58</sup>

Berdasarkan Permendiknas No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, mereka tenaga administrasi sekolah meliputi :

- a. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
- b. Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah/Madrasah, meliputi :
  - 1) Pelaksana urusan administrasi kepegawaian
  - 2) Pelaksana urusan administrasi keuangan
  - 3) Pelaksana urusan administrasi sarana prasarana
  - 4) Pelaksana urusan administrasi Humas
  - 5) Pelaksana urusan administrasi persuratan dan kearsipan
  - 6) Pelaksana urusan administrasi kesiswaan
  - 7) Pelaksana urusan administrasi kurikulum
  - 8) Pelaksana urusan administrasi umum
- c. Petugas Layanan Khusus
  - 1) Penjaga sekolah
  - 2) Tukang kebun
  - 3) Pengemudi
  - 4) Pesuruh

## C. Kepuasan Peserta Didik

### 1. Pengertian Peserta Didik

Pengertian peserta didik menurut ketentuan umum Undang-Undang ri No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Selanjutnya menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81A Tahun 2013 tentang Implementasi Kurikulum menyatakan peserta didik adalah subjek yang memiliki kemampuan untuk secara aktif mencari,

---

<sup>58</sup> Ahmad Qurtubi, Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori dan Implementasi), (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019). h.245-246.

mengolah, mengonstruksi dan menggunakan pengetahuan. Peserta didik adalah orang yang mempunyai pilihan untuk menempuh ilmu sesuai dengan cita-cita dan harapan masa depan.<sup>59</sup>

Ada beberapa ungkapan populer untuk menyebut peserta didik dalam perspektif Islam, diantaranya *murid*, *thalib ad – ‘ilm* dan *tilmidz*. Peserta didik merupakan seseorang yang terdaftar dalam suatu jalur, jenjang dan jenis lembaga pendidikan tertentu, yang selalu ingin mengembangkan potensi dirinya baik pada aspek akademik maupun non akademik melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan.<sup>60</sup> Peserta didik merupakan seseorang yang sedang berkembang memiliki potensi tertentu dengan bantuan pendidik (guru), untuk mengembangkan potensinya tersebut secara optimal. Istilah peserta didik merupakan sebutan bagi semua orang yang mengikuti pendidikan dilihat dari tatanan makro.

Selanjutnya, Sinolungan dalam buku Kurnia I, berpendapat bahwa peserta didik dalam arti luas adalah setiap orang yang terkait dengan proses pendidikan sepanjang hayat, sedangkan dalam arti sempit adalah setiap siswa yang belajar di sekolah. Abu Ahmadi berpendapat bahwa peserta didik adalah sosok manusia sebagai individu (manusia seutuhnya). Individu diartikan “orang seorang tidak tergantung dari orang lain, dalam arti benar-benar seorang pribadi yang menentukan diri sendiri dan tidak dipaksa dari luar, mempunyai sifat dan keinginan sendiri.”<sup>61</sup>

Dalam pengertian umum, peserta didik adalah setiap orang yang menerima pengaruh dari seseorang atau sekelompok orang yang menjalankan kegiatan pendidikan. Sedangkan dalam arti sempit peserta didik adalah anak (pribadi yang belum dewasa) yang diserahkan kepada

---

<sup>59</sup> Desi Eri Kusumaningrum, Djum Djum Noor Benty, dan Imam Gunawan, *Manajemen Peserta Didik*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2019), hal. 3.

<sup>60</sup> Muhammad Rifa'i, *Manajemen Peserta Didik*, (Medan : CV. Pusedikra Mitra Jaya, 2018. h 2.

<sup>61</sup> Amka, *Op., Cit*, h, 98.

tanggung jawab pendidik.<sup>62</sup> Dari beberapa pengertian-pengertian di atas, bisa dikatakan bahwa peserta didik adalah orang atau individu yang mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai kepuasan dalam menerima pelajaran yang diberikan oleh pendidinya.<sup>63</sup>

## 2. Pengerian Kepuasan Pelanggan (Peserta Didik)

Kata kepuasan *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” artinya (cukup baik, memadai) dan “facto” (melakukan atau membuat). Menurut Tjiptono dalam buku kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>64</sup> Secara umum, kepuasan merupakan suatu hal yang berkaitan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul, karena kinerja dari suatu produk/jasa yang dihasilkan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Tingginya kepuasan pelanggan akan memberikan banyak manfaat bagi organisasi, seperti meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah terjadinya perpindahan pelanggan, mengurangi reaksi pelanggan terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan mereka terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk atau jasa yang dirasakan.<sup>65</sup>

---

<sup>62</sup> Nurul Husnul Khotimah, *Perkembangan Peserta Didik*, (Jakarta: Tahta Media Group, 2022), h 166.

<sup>63</sup> Amka, *Loc.Cit.*, h, 98.

<sup>64</sup> Teddy Chandra, *Service Quality, Customer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, (Malang: CV. IRDH, 2017), h, 150.

<sup>65</sup> Hery Purnomo, *Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel*, (Nganjuk: Adjie Media Nusantara, 2020), h, 15.



Definisi kepuasan menurut beberapa ahli diantaranya :

- a. Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas; merasa senang; (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.
- b. Menurut Zetihaml dan Bitner, definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.
- c. Tjptono menyatakan kepuasan berasal dari bahasa latin *satis* yang berarti cukup baik dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan atau membuat suatu memadai.
- d. Kotler dan Keller, menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>66</sup>
- e. Selanjutnya Sunyonto dalam bukunya Hery Purnomo mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan senang.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Freekly Stefli Maramis, Jantje L. Sepang dan Agus Supandi Soegoto, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*, Vol 6. No. 3, 2018, hal 1658-1667

<sup>67</sup> Hery Purnomo, *Op. Cit.* h, 14.

Berdasarkan dari uraian pengertian di atas, kepuasan pelanggan atau kepuasan peserta didik diartikan sebagai perasaan puas, senang atau kecewa yang dirasakan karena menerima suatu jasa, produk atau layanan dalam hal administrasi selama menempuh proses pendidikan di sekolah.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

### **3. Strategi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Nasution yang dikutip dalam buku Sofyan Bachmid, upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah. Upaya perbaikan dan penyempurnaan kepuasan hanya bisa dilakukan dengan berbagai strategi. Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan pelanggan dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Kepuasan konsumen telah menjelma menjadi setiap kewajiban organisasi.

Strategi untuk mewujudkan kepuasan konsumen menyebabkan pihak manajemen harus berusaha keras menyusun dan melakukan langkah-langkah strategik untuk dapat mewujudkan kepuasan dari konsumennya. Dampak dari terciptanya kepuasan konsumen akan mewujudkan loyalitas konsumen. Strategi diperlukan untuk memberikan serta mempertahankan kepuasan pelanggan oleh suatu lembaga atau organisasi termasuk sekolah.

Pada prinsipnya terdapat tiga kunci dalam memberikan kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (termasuk memahami tipe-tipe pelanggan);
- b. mengembangkan database yang akurat tentang pelanggan (termasuk kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan);
- c. dan pemanfaatan informasi yang didapat dari riset pasar dalam kerangka pemasaran strategik.<sup>68</sup>

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Muhammad Nuzul Qadri dalam bukunya, dikatakan bahwa untuk mempertahankan kepuasan pelanggan organisasi jasa harus melakukan empat hal, yaitu :

- a. mengidentifikasi setiap pelanggannya,
- b. memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan,
- c. memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan,
- d. dan memahami siklus pengukuran serta umpan balik dari kepuasan pelanggan.

#### **4. Manfaat Kepuasan Peserta Didik**

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan pelanggan dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Kepuasan konsumen telah menjelma menjadi setiap kewajiban organisasi.

---

<sup>68</sup> Muhammad Nuzul Qadri, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (Berbasis Web) Dan Kinerja Unit Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi Swasta*, (Yogyakarta: Gawe Buku, 2017), h 42.

Menurut Tjiptono dalam bukunya Sofyan Bachmid, bahwa terciptanya kepuasan pelanggan bisa memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan/lembaga dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan/lembaga.<sup>69</sup> Dari pernyataan tersebut berarti sekolah sebagai suatu lembaga perlu memerhatikan penyelenggaraan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan peserta didik dan tenaga administrasi sekolah memiliki peranan penting dalam mewujudkan hal tersebut. Peserta didik yang merasa puas akan layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah sebagai pemberi layanan akan menciptakan manfaat bagi sekolah sebagai lembaga dengan terciptanya hubungan harmonis antara sekolah dengan siswa dan terciptanya loyalitas peserta didik sehingga peserta didik bersedia dan bersemangat untuk merekomendasikan sekolah kepada orang lain.

Manfaat Kepuasan Pelanggan Menurut Tjiptono, ada beberapa manfaat jika perusahaan dapat memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggannya, antara lain adalah:

- a. Terjalin relasi hubungan jangka panjang antara perusahaan dan para pelanggannya.
- b. Terbentuknya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, cross-selling dan up-selling.
- c. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
- d. Terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif, berpotensi menarik pelanggan baru dan menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan dan persepsi pelanggan semakin positif di mata pelanggan.

---

<sup>69</sup> Bachmid, Sofyan. *Dimensi Kualitas Layanan di Peruruan Tinggi*, (Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023), h, 7.

f. Laba yang diperoleh perusahaan dapat meningkat.<sup>70</sup>

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi konsumen terhadap produk/jasa yang dikonsumsi. Evaluasi tersebut merupakan intensitas respons afektif pada periode tertentu berupa perasaan dan sikap terhadap produk/jasa yang pernah dikonsumsi. Dalam memenuhi harapan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui tingkatan ekspektasi konsumen. Menurut Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Sofyan Bachmid dalam bukunya, terdapat tiga tingkatan ekspektasi konsumen.

- a. Pertama *Adequate level*, yakni suatu tingkatan yang dapat diterima konsumen.
- b. Kedua, *Zone tolerance*, yakni kisaran dari produk/layanan yang dipertimbangkan sebagai *satisfactory* oleh konsumen.
- c. Terakhir, *desired level*, yakni kisaran performa produk/layanan yang dirasakan menyenangkan atau mengejutkan bagi konsumen.<sup>71</sup>

Selanjutnya kepuasan konsumen yang tinggi dapat memberikan dampak yaitu, akan meningkatkan loyalitas konsumen, mengurangi elastisitas harga, menahan market share pesaing, biaya transaksi yang rendah, mengurangi tingkat kegagalan dan mengurangi biaya menarik konsumen baru, serta meningkatkan reputasi dari perusahaan.

## 5. Faktor Utama Dalam Menentukan Kepuasan

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh lembaga/perusahaan.<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> Maretia Mega, *Pengaruh Harga, Nilai Manfaat, Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry Di Surabaya*, Journal of Business and Banking, Vol. 3 No. 2, 2013, h. 135-150.

<sup>71</sup> Bachmid, Sofyan *Op., Cit.*, h, 21.

<sup>72</sup> Teddy Chandra, *Op. Cit.*, h, 124-139.

a. Kualitas Produk

Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan/lembaga untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah menggunakan jasa/produk yang kualitasnya baik. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan *SerQual* yang memiliki lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan konsumen. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena faktor manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru. Terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan yang ditujukan kepada pelanggan merupakan elemen yang sangat penting agar dapat menciptakan pelanggan-pelanggan yang loyal. Dalam rangka menciptakan iklim pelanggan yang loyal, manajemen harus mampu untuk menumbuhkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Teddy Chandra dalam bukunya, bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan

pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dan selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanannya memuaskan.<sup>73</sup>

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas. Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas menggunakan produk atau pelayanan jasa dilihat dari rasa bangga, dan percaya diri.

d. Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk/jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>74</sup>

Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas layanan yang dikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan tertentu. Untuk kepuasan konsumen terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan konsumen terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan (*perceived quality*).

---

<sup>73</sup> Op., Cit, h, 172-173.

<sup>74</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019). h 90-92.

Konsumen selalu menilai suatu layanan yang diterima dengan dibandingkan dengan apa yang diharapkan dan diinginkan. Kepuasan konsumen menyangkut apa yang diungkapkan oleh konsumen tentang persepsi dan harapannya atas layanan yang diperoleh.

Dari beberapa faktor penentu kepuasan di atas diketahui bahwa kualitas layanan . Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan karena kualitas layanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan lima dimensi spesifik dari layanan yang dapat mempengaruhi konsumen. Lima dimensi kualitas layanan tersebut terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Menurut Helmy Reza dari berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.<sup>75</sup>

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di atas, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berpengaruh satu sama lainnya. Dalam hal ini maka layanan tenaga administrasi sekolah yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik, oleh karena itu tenaga administrasi sekolah sebagai pemberi layanan perlu memperhatikan dari dimensi kualitas layanan tersebut karena layanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik di sekolah.

Selain dari kualitas pelayanan, faktor lainnya tidak kalah penting dalam menentukan kepuasan adalah nilai pelanggan. Kepuasan konsumen akan terwujud jika persepsi akan nilai yang diperoleh lebih dari pengorbanan yang dilakukan. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat mempengaruhi kepuasan dan harapan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Dengan demikian pelayanan yang diberikan menghasilkan kepuasan bagi penerima jasa.

---

<sup>75</sup> Muhammad helmi Reza, *Pelayanan dalam Dunia Perguruan Tinggi*, (Malang: Literasi Nusantara, 2020), h, 16.



Dalam memahami konsep kepuasan-ketidakpuasan pelanggan menurut Hasan yang dikutip oleh Didik dan Iqbal, dapat dikaji dari beberapa model diantaranya adalah :

- a. *Experience Affective Feelings*. Pendekatan *experience affective* (pengalaman afektif perasaan) berpandangan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan pelanggan dengan barang atau jasa tertentu setelah penggunaannya.
- b. *Expectancy Disconfirmation Theory*. Model ini mendefinisikan kepuasan pelanggan menunjukkan evaluasi pengalaman yang dirasakan sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan.<sup>76</sup>

## 6. Indikator Kepuasan Peserta Didik

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda dan berbicara secara berbeda. Menurut Tjiptono dalam buku Hery Purnomo menjelaskan tiga indikator yang dapat dijadikan tolak ukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:<sup>77</sup>

### a. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual jasa atau produk perusahaan. Dalam hal ini akan ditekankan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan (seperti: kebersihan lokasi, kecepatan pelayanan, keramahan/kesopanan karyawan).<sup>78</sup> Kesesuaian harapan artinya apa yang diterima konsumen telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga konsumen tidak merasa kecewa, meliputi :

---

<sup>76</sup> Didik Hardaji dan Iqbal Arraniri, *Experintal Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, (Cirebon: Penerbit Insania, 2021), h, 46.

<sup>77</sup> Hery Purnomo *Op., Cit*, h, 19-20.

<sup>78</sup> Teddy Chandra, *Op., Cit*, h, 169.

1. Produk/jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  2. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang digunakan.
- b. Minat Berkunjung Kembali

Ketika konsumen merasa puas, maka akan timbul konsumen untuk datang kembali. Artinya pelanggan yang dalam hal ini peserta didik berminat berkunjung kembali atau senang karena pelayanan yang dirasakan sesuai harapan dan ingin melakukan penggunaan/pelayanan ulang, meliputi :

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan.
- 2) Berniat untuk berkunjung kembali karena sarana prasarana penunjang layanan yang disediakan memadai.
- 3) Berniat untuk berkunjung kembali karena mendapat kemudahan atau manfaat nilai/informasi yang jelas saat proses layanan.

c. Kesiapan Merekomendasikan Kepada Orang Lain

Kesiapan untuk merekomendasikan yaitu kesiapan untuk merekomendasikan jasa/produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.<sup>79</sup> Jadi ketika konsumen merasa puas, maka konsumen tersebut merekomendasikan jasa/produk kepada konsumen lain. Kesiapan merekomendasikan artinya pelanggan bersedia untuk merekomendasikan jasa/produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

---

<sup>79</sup> Teddy Chandra, *Op. Cit*, h, 170.

Pendapat Tjiptono mengenai indikator kepuasan yang diteliti sebagai evaluasi atas harapan berkaitan dengan :

- 1) Penyediaan layanan yang baik. Suatu usaha jasa dalam menyediakan layanan yang baik untuk para konsumen.
- 2) Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Kinerja karyawan yang sangat efektif dan efisien.
- 3) Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen.
- 4) Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
- 5) Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen secara konseptual.

## **7. Metode Pengukuran Kepuasan**

Beberapa metode pengukuran yang banyak digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan antara lain :<sup>80</sup>

### **a. Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap lembaga yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan kritik, saran, pendapat, gagasan, masukan dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau dilalui pelanggan), kartu komentar saluran telepon, website, media sosial, apps, blog nomor ponsel dan lain-lain.

Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi lembaga atau perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul juga diberi kesempatan untuk memperbaiki layanan demi memuaskan pelanggan yang komplain.

---

<sup>80</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2022), h 154-155.

b. Ghost atau Mystery Shopping

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial. Ghost shopper dapat mengobservasi cara perusahaan atau lembaga lain dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan juga aspek lain seperti apakah para karyawan telah menjalankan SOP (Standard Operating Procedure) layanan pelanggan secara konsisten.

c. Lost Customer Analysis

Yaitu perusahaan atau lembaga berusaha untuk menghubungi pelanggan yang telah berhenti dan mencari tahu mengapa hal itu bisa terjadi supaya dapat segera mengambil kebiakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Perusahaan penting untuk melakukan pemantauan *customer loss rate*, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via telepon, email, media sosial, website, online survey maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan atau lembaga menaruh perhatian terhadap mereka.

Secara teknis, menurut Tim Marknesis yang dikutip dalam jurnal Wahyu Yudho, dkk bahwa teknik pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan:<sup>81</sup>

- a. Secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan/lembaga dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- d. Responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

#### **D. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dalam penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.<sup>82</sup>

Menurut Adhery dalam bukunya, terciptanya kepuasan konsumen salah satunya ditentukan oleh pemberian layanan yang berkualitas. Persepsi konsumen tentang layanan yang lebih dari

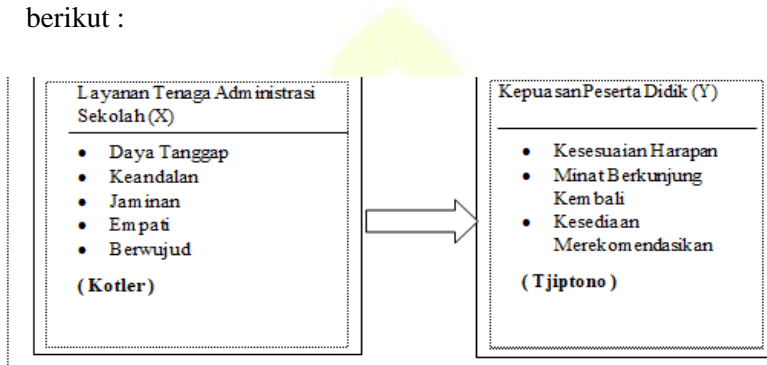
---

<sup>81</sup> Wahyu Yudho Pranoto, Sunarto dan Salam Alfarisy, *Analisis Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Kualitas Pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta, Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, Vol 2 ,(1), 2016, h, 8-9.

<sup>82</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h, 60.

yang diharapkan akan mewujudkan kepuasan konsumen.<sup>83</sup> Layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan mereka selama menempuh pendidikan di sekolah, artinya kepuasan peserta didik akan terwujud apabila layanan yang didapat melebihi apa yang diharapkan.

Berdasarkan kajian pustaka dan beberapa definisi konseptual diatas, maka gambaran penelitian yang dilakukan dapat digambarkan dalam suatu kerangka berfikir. Kerangka berfikir tersebut, lebih jelasnya akan digambarkan dalam suatu bagan berikut :



### E. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang pada dasarnya dirumuskan dari masalah penelitian yang membuktikan pengujian secara empirik melalui data dan lapangan. Hipotesis merupakan patokan bagi peneliti untuk membuat sebab kesimpulan hasil penelitian. Hipotesis adalah suatu keterangan yang bersifat sementara dari suatu fakta yang diamati. Hipotesis juga diartikan sebagai dugaan atau perkiraan tentang adanya kaitan antara dua variabel atau lebih.<sup>84</sup>

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis adalah jawaban awal atau jawaban sementara yang kebenarannya belum dapat dipastikan tanpa adanya bukti atau fakta yang duperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

<sup>83</sup> Adery, Z. Iendy, Loc.Cit., h.2.

<sup>84</sup> Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian*, (Cirebon: Insania, 2021), h.72.

$H_0$  : Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik

$H_a$  : Adanya pengaruh yang signifikan antara Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik



## DAFTAR RUJUKAN

- Abia Trifosa. 2020. *Studi Layanan Administrasi di SMA Negeri*.  
Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan  
Pendidikan. Vol. 1 No. 1.
- Adhari, Iendy Zelviean. 2021. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian  
Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media.
- Agung Edy Wibowo. 2021. *Metodologi Penelitian*. Cirebon: Insania.
- Alexandro, Rinto. 2020. *Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan  
Akademik Dan Kemahasiswaan..* Yogyakarta: Bildung.
- Amka. 2021. *Manajemen dan Administrasi Sekolah*. Sidoarjo:  
Nizamia Learning Center.
- Aulina Gusti Mahardhiyah. 2021. *Persepsi Guru Terhadap Kualitas  
Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri  
1 Baso*. Journal of Multidiciplinary Research and  
Development. Vol 4. No. 1.
- Aziz Alimul Hidayat. 2021. *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*.  
Surabaya: Health Books Publishing.
- Bachmid, Sofyan. 2023. *Dimensi Kualitas Layanan di Peruruan  
Tinggi*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Basirun, Muhammad Yasin dan Miftahul Huda. 2022. *Kompetensi  
Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan  
Kepada Mahasiswa STAI Ma'arif Kalirejo Kabupaten  
Lampung Tengah*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 1  
No. 2.
- Chandra, Teddy. 2017. *Service Quality, Customer Satisfication, Dan  
Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. IRDH.
- Daryanto. 2006. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. 2017.  
Surabaya: Nur Ilmu.
- Desi Eri Kusumaningrum, Djum Djum Noor Benty, dan Imam  
Gunawan. 2019. *Manajemen Peserta Didik*. Depok:  
PT Rajagrafindo Persada.
- Diah Wijayati Sutha. 2021. *Biostatistika*. Malang: Media Nusa  
Creative.
- Ernika B. Situmorang. 2022. *Implementasi Manajemen Rumah Sakit*.  
Pekalongan: NEM.



- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2022. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Ferry dan Dedy Prasetya. 2021. *Metode Kuantitatif Pengambilan Keputusan Mengukur Kepuasan Pelanggan Web Pada Perguruan Tinggi*. (Klaten: Lakeisha. 2021).
- Freekly Stefli Maramis, Jantje L. Sepang dan Agus Supandi Soegoto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*. Vol 6. No. 1.
- Hardaji, Didik dan Iqbal Arraniri. 2021. *Experintal Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Penerbit Insania.
- I Ketut Swajarna. 2022. *Populasi-Sampel Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Imam Machali dan Ara Hidayat. 2018. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Imam Machali dan Ara Hidayat. 2018. *The Handbook Of Education Management*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2017. *Customer Servicess Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kiki Farida Ferine dan Juniarti. 2022. *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Selat Media Patners.
- Joko Subando. 2021. *Teknik Analisis Data Kuantitatif Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Klaten: Lakeisha..
- Joko Wahyono. 2013. *Sekolah Kaya Sekolah Miskin Guru Kaya Guru Miskin*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Juliansyah Noor. 2016. *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Lili Suryati. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Lince Bulutoding. 2022. *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Putri Agramutia. 2021. *Pengaruh Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Kehutanan Negeri Pekanbaru, Skripsi*.

- Maretia Mega. 2013. *Pengaruh Harga, Nilai Manfaat, Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry Di Surabaya*. Journal of Business and Banking, Vol. 3 No. 2.
- Mariati, Rahman. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makasar: CV. Sah Media.
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mohamad Muspawi dan Hafizathul Robi'ah. 2020. *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*, Universitas Jambi, (JMSO) Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan. Vol.4 No 3.
- Mohamad Mustari. 2022. *Administrasi dan Manaejmen Pendidikan Sekolah*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Muhammad Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan. 2020. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Riset di Industri Asuransi Jiwa*. Malang: CV. Pustaka Learning Center.
- Muhammad Nuzul Qadri. 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (Berbasis Web) Dan Kinerja Unit Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi Swasta*. Yogyakarta: Gawe Buku.
- Muhammad Rifa'i. 2018. *Manajemen Peserta Didik*. Medan : CV. Puskikra Mitra Jaya.
- Muhammad Yusuf dan Lukman Paris. 2018. *Analisis Data Penelitian Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Bogor: IB Press.
- Nurul Husnul Khotimah. 2022. *Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Tahta Media Group.
- Ovan dan Andika Saputra. 2020. *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Berbasis Web*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Rinto Alexandro. 2020. *Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan*. Yogyakarta: Bildung.
- Purnomo, Hery. 2020. *Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel*. Nganjuk: Adjie Media Nusantara.
- Qurtubi, Ahmad. 2019. *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori dan Implementasi)*. Surabaya: Jakad Media Publishing.

- Reza, Helmi Muhammad. 2020. *Pelayanan dalam Dunia Perguruan Tinggi*. Malang: Literasi Nusantara.
- Rusydi Ananda. 2018. *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. Medan: LPPPI.
- Roflin, Edi. 2022. *Analisis Korelasi dan Regresi*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sri Marmoah. 2016. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Subandi dan Ahmad Fauzan. 2018. *Manajemen Good Corporate Governance Pada Usaha Kecil dan Dan Menengah Berbasis Sumber Daya Manusia*. Jurnal AKADEMIKA, Vol. 23, No. 01.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutha, Diah Wijayanti. 2021. *Biostatiska*. Malang: Media Nusa Creative.
- Tarjo. 2021. *Metode Penelitian Administrasi*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Vivi Herlina. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Winda Achamadwati, Danny Meirawan dan Yayah Rahyasih. 2018. *Pemanfaatan Sarana Prasarana Kerja, Self Capacity Building, dan Kinerja Tenaga Admnistrasi Sekolah*. Jurnal Admnistrasi Pendidikan Vol. XXV No.1.
- Yudo Dwiyono. 2021. *Perkembangan Peserta Didik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yura Wistka Firmansyah. 2022. *Penelitian Ilmu Kesehatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.



Lampiran. 1 Angket Kuesioner Penelitian dengan Judul Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI**  
**SEKOLAH**  
**TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA**  
**MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG**

---

Dengan hormat,

Nama : Febriani Woza Budianti

NPM : 1911030304

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Raden Intan  
Lampung

Memohon kesediaan adik-adik sebagai siswa SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Jawaban yang adik-adik berikan tidak akan berkaitan dengan penilaian, citra diri, atau kedudukan, karena kuesioner ini ditujukan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi. Jawaban saudara/i akan dijaga kerahasiannya.

Atas kesediaan dan kerjasama adik-adik, saya ucapkan terimakasih.

## KUESIONER PENELITIAN LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH

Nama :

Kelas :

### Petunjuk Pengisian

- 1) Tuliskan identitas diri anda (identitas akan dirahasiakan karena pengisian identitas hanya untuk mempermudah peneliti dalam pengolahan data)
- 2) Bacalah setiap pernyataan dengan saksama dan hubungkan dengan realita yang anda rasakan dan harapkan terhadap layanan tenaga administrasi sekolah
- 3) Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban sesuai
- 4) sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

### Keterangan :

1. Tidak Puas (TP)                      2. Kurang Puas (KP)                      3. Cukup Puas (CP)  
4. Puas (P)                                      5. Sangat Puas (SP)

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Daya Tanggap</b>						
1	Tenaga Administrasi tanggap dalam memberikan informasi secara mendetail dalam pemberian layanan kepada siswa.					
2	Tenaga adminisrtasi tanggap untuk memberikan penjelasan mengenai suatu informasi secara bijaksana .					
3	Tenaga administrasi tanggap untuk memberikan penjelasan yang megarahkan bagi pelanggan saat pemberian layanan.					
<b>Keandalan/Kemampuan</b>						

4	Tenaga administrasi memberikan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.					
5	Tenaga administrasi memiliki kemampuan yang handal atau terampil menguasai bidang kerja.					
6	Tenaga administrasi teliti dalam memberikan layanan dan melaksanakan pekerjaan.					
<b>Jaminan/Kepastian</b>						
7	Tenaga administrasi sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada siswa.					
8	Tenaga administrasi berperilaku atau berwatak baik saat memberikan layanan kepada siswa.					
9	Tenaga administrasi memberi kepastian untuk menepati janji yang telah dikemukakan kepada siswa.					
<b>Perhatian/Empati</b>						
10	Tenaga administrasi memberikan layanan dengan penuh perhatian dan keseriusan.					
11	Tenaga administrasi bersemangat dalam melayani kebutuhan siswa.					
12	Tenaga administrasi lebih mengutamakan keperluan dan masalah siswa daripada kepentingan pribadi.					
<b>Penampilan</b>						
13	Memiliki peralatan administrasi yang memadai seperti komputer, printer dan lain-lain.					
14	Kondisi atau penataan ruangan tenaga administrasi rapi dan bersih.					
15	Adanya petugas yang tersedia untuk memberikan layanan.					

## KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PESERTA DIDIK

Nama :

Kelas :

### Petunjuk Pengisian

- 1) Tuliskan identitas diri anda (identitas akan dirahasiakan karena pengisian identitas hanya untuk mempermudah peneliti dalam pengolahan data)
- 2) Bacalah setiap pernyataan dengan saksama dan hubungkan dengan realita yang anda rasakan dan harapkan terhadap layanan tenaga administrasi sekolah
- 3) Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

### Keterangan :

- |                   |                     |                    |
|-------------------|---------------------|--------------------|
| 1. Tdak Puas (TP) | 2. Kurang Puas (KP) | 3. Cukup Puas (CP) |
| 4. Puas (P)       | 5. Sangat Puas (SP) |                    |

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
16	Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan.					
17	Saya puas melihat pegawai sekolah disiplin dalam waktu.					
18	Saya puas melihat pegawai administrasi selalu menepati janji.					
19	Saya puas akan kemudahan yang diberikan tenaga administrasi sekolah selama proses layanan.					
20	Saya puas dengan kondisi sarana dan					



	prasarana penunjang layanan yang disediakan sekolah.					
21	Saya puas akan pemberian informasi secara akurat dan tepat sesuai dengan harapan peserta didik yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah.					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
22	Saya berminat berkunjung kembali karena puas dengan sikap pegawai yang selalu ramah.					
23	Saya berniat berkunjung kembali karena mengerti dan menyukai cara tenaga administrasi saat berkomunikasi atau saat menyampaikan informasi.					
24	Saya puas dan berniat berkunjung kembali karena pegawai administrasi merespon dengan cepat kebutuhan peserta didik.					
25	Saya puas dan senang dengan penataan ruang tunggu/layanan yang disediakan sekolah.					
26	Saya berniat berkunjung kembali karena tenaga administrasi melayani kebutuhan peserta didik dengan bersemangat.					
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>						
27	Saya merekomendasikan kepada teman/ orang tua atau kerabat bahwa tenaga administrasi selalu menjamin keamanan dan kerapihan dokumen.					
28	Merekomendasikan kepada teman/ orang tua atau kerabat karena tersdianya pegawai administrasi yang selalu berada ditempatnya.					
29	Merekomendasikan kepada teman/ orang tua atau kerabat karena tenaga administrasi memberikan informasi atau layanan secara sungguh-sungguh dan bersemangat.					

30	Menyarankan kepada teman/orang tua atau kerabat karena merasa nyaman akan pembagian kuota kelas yang tersedia.					
----	--	--	--	--	--	--



## Lampiran. 2 Jawaban Responden Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah (X)

Resp	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Total
1	1	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	3	5	55
2	3	1	3	2	5	2	1	3	5	5	5	4	2	3	4	48
3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	66
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	55
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57
7	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	55
10	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	58
11	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	65
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	71
13	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	53
14	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	4	2	3	4	46
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	60
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	73
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	64
22	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	48
23	1	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
25	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	52
26	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
29	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	56
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	63
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
32	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	63
33	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	58
34	5	5	4	3	1	2	5	5	3	1	1	1	1	2	5	44
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	73
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	60
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
39	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	39
40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	68
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
42	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	54
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
45	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	46
46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	54
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
48	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	54
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	2	3	2	3	58
51	3	4	1	2	5	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	36
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
53	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	64
54	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	64
55	3	2	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	60
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
57	1	5	1	4	1	4	2	2	3	2	4	1	1	1	1	35
58	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
59	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	50
60	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
61	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	46
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
63	1	1	2	4	5	4	3	3	1	2	5	3	2	3	5	44
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
65	1	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	61
66	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	55
67	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	61

## Lampiran. 3 Jawaban Responden Kepuasa Peserta Didik (Y)

Resp	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Total
1	4	5	5	5	5	5	4	3	4	2	5	3	5	3	5	63
2	5	5	5	4	5	3	5	3	2	5	3	5	5	3	4	62
3	4	5	4	4	5	5	5	4	2	3	5	5	5	3	3	62
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	54
6	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	54
7	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	66
8	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
9	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	50
10	3	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	66
11	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	65
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	2	3	61
13	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	52
14	2	3	3	4	2	2	5	4	1	1	3	4	2	2	2	40
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
16	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	62
17	3	3	5	3	2	3	5	4	1	3	5	3	4	4	3	51
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	48
20	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	55
21	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
22	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
24	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	56
25	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	49
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
29	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	55
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
32	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	66
33	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	57
34	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	5	43
35	5	2	4	5	5	3	5	3	3	1	2	5	2	1	3	49
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	3	3	4	3	5	4	4	5	2	3	3	4	3	2	3	51
38	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	53
39	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	34
40	3	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	1	3	59
41	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	1	2	4	50
42	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
43	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	53
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49
45	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	1	34
46	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	3	3	5	2	3	48
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
48	2	2	2	3	4	3	4	4	5	1	4	3	2	2	4	45
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
51	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
52	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	58
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	63
54	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
55	4	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	60
56	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	38
57	2	3	4	3	5	1	3	2	5	1	4	2	2	3	4	44
58	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	45
59	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	52
60	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
61	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	53
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
63	2	2	4	5	5	3	2	4	4	2	1	3	5	4	3	49
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	55
65	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	3	5	65
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	56
67	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	47

## Lampiran. 4 Hasil Uji Validitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah

		Correlations															
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Total
X1	Pearson Correlation	1	.596	.674	.485	.394	.424	.629	.632	.617	.426	.345	.346	.402	.442	.397	.695
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.004	.001	.000	.001	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X2	Pearson Correlation	.596	1	.595	.617	.183	.506	.551	.492	.499	.264	.272	.181	.228	.265	.322	.581
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.137	.000	.000	.000	.000	.031	.026	.143	.064	.031	.008	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3	Pearson Correlation	.674	.595	1	.672	.483	.604	.675	.680	.579	.521	.443	.493	.571	.532	.510	.797
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X4	Pearson Correlation	.485	.617	.672	1	.545	.762	.567	.579	.529	.440	.620	.441	.482	.492	.491	.765
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X5	Pearson Correlation	.394	.183	.483	.545	1	.585	.403	.419	.438	.675	.549	.623	.583	.541	.506	.698
	Sig. (2-tailed)	.001	.137	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X6	Pearson Correlation	.424	.506	.604	.762	.585	1	.558	.549	.515	.456	.542	.484	.467	.481	.540	.743
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X7	Pearson Correlation	.629	.551	.675	.567	.403	.558	1	.810	.618	.466	.365	.513	.611	.603	.693	.800
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X8	Pearson Correlation	.632	.492	.680	.579	.419	.549	.810	1	.748	.610	.516	.574	.635	.629	.775	.848
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X9	Pearson Correlation	.617	.499	.579	.529	.438	.515	.618	.748	1	.725	.594	.632	.517	.579	.585	.808
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X10	Pearson Correlation	.426	.264	.521	.440	.675	.456	.466	.610	.725	1	.674	.733	.671	.594	.560	.776
	Sig. (2-tailed)	.000	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X11	Pearson Correlation	.345	.272	.443	.620	.549	.542	.365	.516	.594	.674	1	.629	.576	.572	.588	.728
	Sig. (2-tailed)	.004	.026	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X12	Pearson Correlation	.346	.181	.493	.441	.623	.484	.513	.574	.632	.733	.629	1	.744	.661	.622	.765
	Sig. (2-tailed)	.004	.143	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X13	Pearson Correlation	.402	.228	.571	.482	.583	.467	.611	.635	.517	.671	.576	.744	1	.739	.621	.783
	Sig. (2-tailed)	.001	.064	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X14	Pearson Correlation	.442	.265	.532	.492	.541	.481	.603	.629	.579	.594	.572	.661	.739	1	.677	.777
	Sig. (2-tailed)	.000	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X15	Pearson Correlation	.397	.322	.510	.491	.506	.540	.693	.775	.585	.560	.588	.622	.621	.677	1	.779
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Total	Pearson Correlation	.695	.581	.797	.766	.698	.743	.800	.848	.808	.776	.728	.765	.783	.777	.779	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik

		Correlations															
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.725*	.583*	.629*	.535*	.588*	.508*	.520*	.424*	.500*	.497*	.690*	.415*	.494*	.648*	.782*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y2	Pearson Correlation	.725*	1	.691*	.634*	.543*	.661*	.675*	.520*	.484*	.430*	.684*	.649*	.614*	.583*	.666*	.853*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y3	Pearson Correlation	.583*	.691*	1	.641*	.636*	.575*	.682*	.502*	.314	.295	.586*	.609*	.631*	.340	.476*	.755*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.010	.016	.000	.000	.000	.005	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y4	Pearson Correlation	.629*	.634*	.641*	1	.664*	.613*	.672*	.622*	.387*	.239	.492*	.632*	.604*	.360	.581*	.771*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.052	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y5	Pearson Correlation	.535*	.543*	.636*	.664*	1	.651*	.642*	.586*	.485*	.260	.476*	.603*	.506*	.324	.584*	.753*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.034	.000	.000	.000	.008	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y6	Pearson Correlation	.588*	.661*	.575*	.613*	.651*	1	.679*	.678*	.449*	.409*	.621*	.697*	.614*	.404*	.472*	.807*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y7	Pearson Correlation	.608*	.675*	.662*	.672*	.642*	.679*	1	.696*	.283	.281	.690*	.730*	.498*	.365*	.535*	.792*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.020	.021	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y8	Pearson Correlation	.520*	.520*	.502*	.622*	.586*	.679*	.696*	1	.411*	.300	.607*	.702*	.496*	.473*	.587*	.768*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y9	Pearson Correlation	.424*	.484*	.314	.387*	.485*	.449*	.283*	.411*	1	.402*	.365*	.350*	.226*	.454*	.533*	.685*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.001	.000	.000	.020	.001		.001	.002	.004	.066	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y10	Pearson Correlation	.500*	.430*	.295*	.239*	.260*	.409*	.281*	.300*	.402*	1	.331*	.473*	.343*	.474*	.377*	.582*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.052	.034	.001	.021	.014	.001		.006	.000	.004	.000	.002	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y11	Pearson Correlation	.497*	.694*	.586*	.492*	.476*	.621*	.690*	.607*	.385*	.331*	1	.603*	.545*	.526*	.653*	.769*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.006		.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y12	Pearson Correlation	.660*	.649*	.609*	.632*	.603*	.667*	.730*	.702*	.350*	.473*	.603*	1	.617*	.455*	.513*	.821*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y13	Pearson Correlation	.415*	.614*	.631*	.604*	.506*	.614*	.498*	.496*	.226*	.343*	.545*	.617*	1	.507*	.474*	.720*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.066	.004	.000	.000		.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y14	Pearson Correlation	.464*	.583*	.340*	.360*	.324*	.404*	.365*	.473*	.454*	.474*	.528*	.465*	.507*	1	.641*	.668*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.003	.008	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y15	Pearson Correlation	.648*	.666*	.478*	.561*	.564*	.472*	.535*	.587*	.533*	.377*	.653*	.513*	.474*	.641*	1	.777*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Total	Pearson Correlation	.762*	.663*	.755*	.771*	.753*	.807*	.792*	.768*	.685*	.562*	.769*	.821*	.720*	.668*	.777*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran. 6 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Tenaga Administrasi Sekolah

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	67	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	67	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,909
		N of Items	8 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,923
		N of Items	7 <sup>b</sup>
Correlation Between Forms	Total N of Items		15
			,760
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,864
	Unequal Length		,864
Guttman Split-Half Coefficient			,862

a. The items are: X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8.

b. The items are: X8, X9, X10, X11, X12, X13, X14, X15.

## Lampiran. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta Didik

**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	67	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	67	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,929
		N of Items	8 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,853
		N of Items	7 <sup>b</sup>
Total N of Items			15
Correlation Between Forms			,820
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,901
	Unequal Length		,901
Guttman Split-Half Coefficient			,896

a. The items are: Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8.

b. The items are: Y8, Y9, Y10, Y11, Y12, Y13, Y14, Y15.



## Lampiran. 8 Surat Pengesahan Seminar Proposal



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

*Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suramin Sikarame Bandar Lampung Telp. (0721) 705260*


## PENGESAHAN

Proposal dengan judul: **PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG**. Disusun oleh: Febriani Woza Budianti, NPM. 1911030304, Jurusan: **Manajemen Pendidikan Islam** telah diseminari proposalkan pada hari/tanggal : Rabu/ 10 Mei 2023.

## TIM SEMINAR

Ketua	: Dr. Yetri, M.Pd	(.....  )
Sekretaris	: Prima Aji Putra, M.Pd	(.....  )
Pembahas Utama	: Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd	(.....  )
Pembahas I	: Prof. Dr. H. Subandi, MM	(.....  )
Pembahas II	: Dr.Hj. Eti Hadiati, M.Pd	(.....  )

Bandar Lampung, 16 Mei 2023  
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

  
Dr. Yetri, M.Pd.  
NIP. 196512151994032001

## Lampiran. 9 Surat Izin Melaksanakan Pra Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung (0721) 703260

Nomor : B- 1251 / Un.16/DT/PP.009.7/01/2023 Bandar Lampung, 17 Januari 2023  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Melaksanakan Pra Penelitian

Kepada Yth,  
Kepala SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb*

Dalam rangka memenuhi persyaratan studi pada program Strata Satu (S1) UIN Raden Intan Lampung, maka dengan ini mohon bapak/ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa/i:

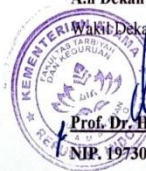
Nama : Febriani Woza Budianti  
NPM : 1911030304  
Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam

Untuk melaksanakan Pra Penelitian di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Data hasil penelitian akan dipergunakan oleh yang bersangkutan untuk penyusunan Proposal Skripsi. Atas izin serta kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum.Wr.Wb*

A.n Dekan

Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Dan Kelembagaan



Prof. Dr. H. Deden Makbuloh, S.Ag. M.Ag.  
NIP. 197305032001121001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
2. Kasubag Akademik
3. Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam
4. Mahasiswa/i yang Bersangkutan

## Lampiran. 10 Surat Balasan Pra Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH MUHAMMADIYAH  
**SMA MUHAMMADIYAH 2**  
 KOTA BANDAR LAMPUNG  
 TERAKREDITASI A



Alamat : Jl. Hi. Z.A. Pagaram No. 14 ☎ (0721) 782950 Fax (0721) 5612370 E-mail : sma\_muha2@yahoo.com Labuhan Ratu - Bandar Lampung 35142

## SURAT KETERANGAN

Nomor:203 /III.4/SMA.M2/E/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, dengan ini menerangkan bahwa :

**N a m a** : **Febriani Woza Budianti**  
**NPM** : 1911030304  
**Fakultas** : Tarbiyah dan Keguruan  
**Program Studi** : Manajemen Pendidikan Islam  
**Universitas** : Islam Negeri Raden Intan Lampung

Nama tersebut di atas telah melaksanakan **Penelitian Pendahuluan** di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung dengan judul "**Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung**" Pada Tanggal 30 Januari 2023. Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Bandar Lampung, 30 Januari 2023  
 Kepala SMA Muhammadiyah 2

**TEDDY AMANDA HALIM, S.Pd**  
**NBM. 1155.093**

## Lampiran. 11 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
 FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURURAN  
 Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung  
 ☎ (0721) 703260

Nomor : B- 649/ Un.16/DT/PP.009.7/06/2023 Bandar Lampung, Juni 2023  
 Sifat : Penting  
 Perihal : Permohonan Mengadakan Penelitian

Kepada Yth.  
 Kepala SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung  
 di  
 Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*


Setelah memperhatikan Judul Skripsi dan Out Line yang sudah disetujui oleh dosen Pembimbing Akademik (PA), maka dengan ini Mahasiswa/i Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung :

Nama : Febriani Woza Budianti  
 NPM : 1911030304  
 Semester/T.A : VIII (Delapan)  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

Akan mengadakan penelitian di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. Guna mengumpulkan data dan bahan-bahan skripsi yang bersangkutan. Waktu yang diberikan mulai tanggal 16 Juni 2023 sampai dengan 16 Agustus 2023.

Demikian, atas perkenan dan bantuannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

  
 Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd.  
 NIP. 19640828 198803 2 002

Tembusan :

1. Wakil Dekan Bidang Akademik;
2. Kajur/Kaprodi MPI
3. Kabag.TU FTK
4. Mahasiswa/i yang bersangkutan

## Lampiran. 12 Surat Balasan Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH MUHAMMADIYAH  
**SMA MUHAMMADIYAH 2**  
 KOTA BANDAR LAMPUNG  
 TERAKREDITASI A



Alamat : Jl. Hi. Z.A. Pagaram No. 14 ☎ (0721) 782950 Fax : (0721) 5612370 E-mail : sma\_muha2@yahoo.com Labuhan Ratu - Bandar Lampung 35142

## SURAT KETERANGAN

Nomor: 016/III.4/SMA.M2/E/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Febriani Woza Budianti**  
 NPM : 1911030304  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Universitas : Islam Negeri Raden Intan Lampung

Nama tersebut di atas telah melaksanakan **Penelitian** di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung dengan judul "**Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung**" Pada Tanggal 10-16 Agustus 2023 . Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 16 Agustus 2023  
 Kepala SMA Muhammadiyah 2



**TEDDY AMANDA HALIM, S.Pd**  
 NBM. 1155.093



## Lampiran. 13 Kuesioner Penelitian Dalam Bentuk Gform

KUESIONER PENELITIAN \* PENGARUH : ☆

Perfeksikan Jawaban 0/000 Setoran

Bagian 1 dari 3

## KUESIONER PENELITIAN \* PENGARUH : LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG \*

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh  
Sebelumnya izin memperkenalkan diri saya Febriani  
Woza Budianti mahasiswi UIN Raden Intan Lampung  
dari jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas  
Tarbiyah/ Keguruan sedang melaksanakan penelitian  
skripsi guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat  
wisuda. Oleh karena itu saya memohon kesediaan  
adik-adik untuk mengisi kuesioner ini sebagai bahan  
data dalam skripsi penelitian saya. Semoga dengan  
kesediaan dan keikhlasan adik-adik membantu  
mengisi kuesioner ini mendapat balasan dan kebaikan  
dari Allah SWT. Aaamiinn.

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setting](#)

### IDENTITAS RESPONDEN

Note : Tuliskan identitas diri anda (identitas akan  
dirahasiakan karena pengisian identitas hanya  
untuk mempermudah peneliti dalam pengolahan  
data)

Deskripsi (opsional)

**Nama**

Tulis jawaban singkat

**Kelas**

Tulis jawaban singkat

Selesai bagian 1. Lanjutkan ke bagian berikut

KUESIONER PENELITIAN "PENG... ☆

Portanyaan Jawaban 100 Setelan Kirim

Region 2 dari 3

### KUESIONER TENTANG LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH

#### Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan saksama dan hubungkan dengan realita yang anda rasakan dan harapkan terhadap layanan tenaga administrasi sekolah
2. Pilihlah pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

**Keterangan :**

1. Tdak Puas (TP)	2. Kurang Puas (KP)	3.
Cukup Puas (CP).	4. Puas (P)	5.
Sangat Puas (SP)		

---

B I U ∞ ☰ ☷ ✎

#### Daya Tanggap

Deskripsi (opsional)

1. Kesiediaan Tenaga Administrasi dalam memberikan layanan dengan cepat

B I U ∞ ✎

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Tenaga Administrasi merespon keluhan pelanggan dengan segera

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Tenaga Administrasi cekatan dalam melayani kebutuhan peserta didik

KUESIONER PENELITIAN "PENG..."

Peraturan Jawaban Setoran

Revisi bagian 2 - BAH BAGIAN 2 (KUESIONER TENTANG ...AN PESERTA DIDIK)

Revisi 2 Bar 3

### KUESIONER TENTANG KEPUASAN PESERTA DIDIK

#### Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap pernyataan dengan saksama dan hubungkan dengan realita yang anda rasakan dan harapkan terhadap layanan tenaga administrasi sekolah
- Pilihlah pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

**Keterangan :**

- Tidak Puas (TP)
- Kurang Puas (KP)
- Cukup Puas (CP)
- Puas (P)
- Sangat Puas (SP)

---

**Kecepatan**  
Ende (not signed in)

16. Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan




1 2 3 4 5

17. Saya melihat pegawai sekolah disiplin dalam waktu

1 2 3 4 5



Lampiran. 14 Penyebaran Kuesioner penelitian melalui Whatsapp Grup Angkatan Siswa Kelas 12 SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung

←  **Angkatan 2021 SMA Muh...** +    
Ibu, +62 812-3110-6148, +62 812-683...

12 Agustus 2023

Ibu Siska menambahkan Anda


Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh selamat siang maaf mengganggu waktunya, sebelumnya perkenalkan saya Febriani Woza mahasiswa UIN Raden Intan Lampung dari prodi MPI semester 8.. maksud dan tujuan saya ada di grup ini adalah untuk menyebarkan kuesioner penelitian yg berjudul "Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa" guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan saya, oleh karena itu saya memohon kesediaan semua adik<sup>2</sup> kelas 12 SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung untuk mengisi kuesioner penelitian tersebut 🙏 atas perhatian dan kesediaan adik<sup>2</sup> sekalian saya ucapkan terimakasih.. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh 13.22 ✓

KUESIONER PENELITIAN " PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG "

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
Febriani Woza mahasiswa UIN Raden Intan Lampung dari prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sedang melaksanakan penelitian skripsi guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan. Oleh karena itu saya memohon kesediaan adik-adik untuk mengisi kuesioner ini sebagai salah satu data dalam skripsi penelitiannya. Semoga dengan kesediaan dan keaktifannya adik-adik membantu mengisi kuesioner ini berdampak baik pada kelulusan dan ketidakhadiran adik-adik.

KUESIONER PENELITIAN " PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMIN...  
Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabara...  
docs.google.com

<https://forms.gle/QM73jWj94TBAFNtH8> 13.22 ✓

 ~ Maa +62 831-6815-1268  
Walaikumsalam ok kak 13.23

Assalamualaikum..  
sebelumnya mohon maaf, izin

Lampiran. 15 Foto Kondisi Tempat dan Ruang Layanan Administrasi Sekolah (TU)





Lampiran. 16 Foto Tempat Pembayaran Uang SPP Siswa / Ruang Bendahara





## Lampiran. 17 Foto Kondisi Ruang Satpam dan Lahan Parkir Siswa



## Lampiran. 18 Foto Saat Melakukan Pra Penelitian Di Sekolah



## Lampiran 19 Dokumentasi SOP Layanan Pembuatan Surat Untuk Siswa

 <p><b>SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG</b> STATUS TERAKREDITASI A NPSN : 10807035 Alamat : Jl. Hi. ZA. Paagaralam No. 14 Labuhan Ratu - Bandar Lampung 35142</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh :	<b>Kepala SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung</b>
	 <p><b>Tetty Amanda Halim, S. Pd</b></p>	
<b>Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Surat Keluar</b>		
<p><b>A. Tujuan</b></p> <p>Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Surat Keluar ini bertujuan untuk mempermudah dalam hal pengecekan surat-surat yang diterima oleh bagian tata usaha dan pengarahan surat sesuai dengan isi serta tujuan dari surat tersebut dan sebagai sarana penelusuran pemuatan surat terutama yang terkait dengan standar pembuatan surat keluar.</p> <p><b>B. Ruang Lingkup</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dasar hukum administrasi surat keluar.</li> <li>2. Tata cara dan persyaratan surat masuk.</li> </ol> <p><b>C. Definisi</b></p> <p>Surat keluar adalah surat yang dikeluarkan oleh sekolah untuk pihak luar baik sekolah / lembaga lainnya. Surat ang keluar disusun dengan format yang ada menurut tujuan masing-masing surat.</p>		







**D. Penggunaan**

1. Kepala Sekolah
2. Guru dan Staff
3. Siswa

**E. Prosedur**

1. Prosedur dalam pembuatan administrasi surat keluar, yaitu :
  - a. Surat dikonsep oleh staff tata usaha serta menyiapkan amplop dengan kop madrasah.
  - b. Pengetikan surat dengan baik dan benar.
  - c. Mengecek kembali kebenaran surat, sesuai dengan konsep kemudian diberi nomor dan tanggal surat.
  - d. Penandatanganan oleh Kepala Sekolah dan dibubuhi stempel madrasah.
  - e. Rekap untuk arsip sekolah
  - f. Surat didistribusikan sesuai dengan tujuannya.
2. Dasar Hukum
  - a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
  - b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.
  - c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 80 Tahun 2012 tentang pedoman Tata Naskah Dinas di Instansi Pemerintah
  - d. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.



ALUR KERJA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ADMINISTRASI SURAT KELUAR			
Deskripsi	Staff Tata Usaha	Kaur Tata Usaha	Kepala Sekolah
1. Surat dikonsep oleh petugas menyiapkan amplop dengan kop madrasah.			
2. Pengetikan surat dengan baik dan benar.			
3. Mengecek kembali kebenaran surat, sesuai dengan konsep kemudian diberi nomor dan tanggal surat.			
4. Penandatanganan oleh Kepala Sekolah dan dibubuhi stempel madrasah.			
5. Rekap surat untuk arsip sekolah.			
6. Surat di distribusikan sesuai dengan alamat dan tujuannya.			

Bandar Lampung, 02 Oktober 2023

Guru Pamong

Mahasiswa PPL, UIN RIL




**Ernawati, A.Md**

**Sulistiawati**

NBM. 1019241

NPM. 2011030312

Mengetahui,

Kepala SMA S Muhammadiyah 2 Bandar Lampung




**TEDDY AMANDA HALIM, S.Pd**

NBM. 1155093

## Lampiran. 20 Surat Keterangan Perpustakaan



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131  
Telp (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: B-2528/Un.16 / P1 /KT/X/ 2023

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I  
NIP : 197308291998031003  
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung  
Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN  
PARTISIPAN DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG**

Karya

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
FEBRIANI WOZA BUDIANTI	1911030304	FTK/MPI

Bebas Plagiasi sesuai Cek tingkat kemiripan sebesar **20%**. Dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Bandar Lampung, 25 Oktober 2023  
Kepala Pusat Perpustakaan



**Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I**  
NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository Perpustakaan.
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

## Lampiran. 21 Surat Keterangan Prodi



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

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, 3513, Telp. 0721 780887

### SURAT KETERANGAN SIMILARITAS TURNITIN

Berdasarkan surat edaran Rektor UIN Raden Intan Lampung Nomor: 3432/UN.16/R/HK.007/09/2018 tentang penggunaan aplikasi *Plagiarism Checker* Turnitin dalam Penyusunan Karya Ilmiah Dosen dan Mahasiswa di Lingkungan UIN Raden Intan Lampung, maka saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Riyuzen Praja Tuala, S.Pd., M.Pd.  
NIP : 196608171995121002  
NIDN : 2017086602  
Pangkat Gol. : IV/b  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Jabatan : Sekretaris Jurusan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi (BAB I-V) dengan judul:

**“PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG”**  
Oleh Febriani Woza Budianti, NPM: 1911030304.

Telah dicek kesamaan (*similarity*) menggunakan aplikasi Turnitin dengan tingkat plagiarisme sebesar 20% (dua puluh dua persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 25 Oktober 2023

Yang menyatakan,

Dr. Riyuzen Praja Tuala, S.Pd., M.Pd.  
NIP.196608171995121002

## Lampiran. 22 Hasil Cek Turnitin

### PENGARUH LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG

#### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b> SIMILARITY INDEX	<b>18%</b> INTERNET SOURCES	<b>12%</b> PUBLICATIONS	<b>15%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	digilib.unila.ac.id Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	Idris Gatot Subroto, Samsuddin Samsuddin. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Puskesmas Teluk Melano Kabupaten Kayong Utara", Jurnal Produktivitas, 2021 Publication	<b>1%</b>
<b>4</b>	smamuhabl.sch.id Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	journal.unismuh.ac.id Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	repository.umy.ac.id Internet Source	<b>1%</b>

## Lampiran 23. Surat Validasi Pembimbing I



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

*Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar - Lampung Tlp. (0721) 703260*

**SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. H. Subandi, MM.  
NIP : 196308081993121002  
Jabatan : Dosen Pembimbing

Telah membaca instrumen penelitian berupa lembar angket/kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian skripsi dengan judul "Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung".

Nama : Febriani Woza Budianti  
NPM : 1911030304  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan dalam pengumpulan data di lapangan dan dapat digunakan dengan semestinya.

Bandar Lampung, 09 Juni 2023  
Validator,

Prof. Dr. H. Subandi, MM  
NIP. 196308081993121002

## Lampiran 24. Surat Validasi Pembimbing II



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

*Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar - Lampung Tlp. (0721) 703260*

**SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd  
NIP : 196407111991032003  
Jabatan : Dosen Pembimbing

Telah membaca instrumen penelitian berupa lembar angket/kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian skripsi dengan judul "Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung".

Nama : Febriani Woza Budianti  
NPM : 1911030304  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan dalam pengumpulan data di lapangan dan dapat digunakan dengan semestinya.

Bandar Lampung, 09 Juni 2023  
Validator,

**Dr.Hj. Eti Hadiati, M.Pd**  
**NIP.196407111991032003**