

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI SDIT
NURUL HUDA PADANGAN BOJONEGORO**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SAIDA RIFDA BAROKAH
NIM. D93216090

Dosen Pembimbing :

Prof. Dr. Imam Bawani, MA
NIP : 195208121980031006

Nur Fitriatin, S. Ag, M. Ed.
NIP : 196701121997032001

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang telah bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : SAIDA RIFDA BAROKAH

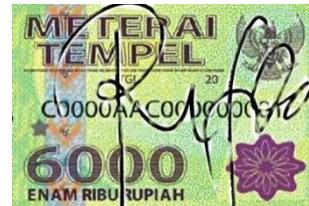
NIM : D93216090

JUDUL : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI SDIT
NURUL HUDA PADANGAN BOJONEGORO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 05 Januari 2021

Yang Menyatakan,



SAIDA RIFDA BAROKAH

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi Oleh:

NAMA : SAIDA RIFDA BAROKAH

NIM : D93216090

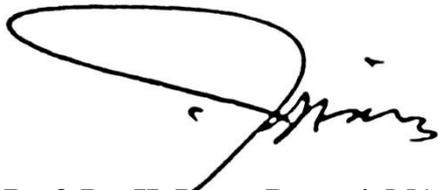
JUDUL : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI SDIT
NURUL HUDA PADANGAN BOJONEGORO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 05 Januari 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Imam Bawani, MA
195208121980031006



Nur Fitriatin, S. Ag, M. Ed
196701121997032001

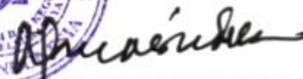
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Saida Rifda Barokah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Skripsi

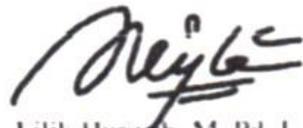
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,
Surabaya, 2020

Mengesahkan,
Dekan,




Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag., M.Pd.i
NIP. 196301231993031002

Penguji I.


Lilik Hurnyah, M. Pd. I
NIP. 198002102011012005

Penguji II.


Dr. Arif Ma'syuri, M.Pd
NIP. 197903302014111001

Penguji III.


Prof. Dr. H. Unam Bawani, MA
NIP. 195208121980031006

Penguji IV.


Nur Fitriatin, S. Ag, M. Ed
NIP. 196701121997032001



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SAIDA RIFDA BAROKAH

NIM : D93216090

Fakultas/Jurusan : FTK/ MPI

E-mail address : Adityarifda@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain

(.....)

yang berjudul :

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI SDIT NURUL HUDA PADANGAN BOJONEGORO

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Januari 2021

Penulis,

(Saida Rifda Barokah)

demikian, peneliti menyusun judul ini, dan berikut ini adalah penelitian-penelitian terdahulu :

1. Dalam karya tulis Nia Tur Rohma yang berjudul, “*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo*”. Hasil penelitian hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo berkategori sedang atau cukup. Adapun fokus penelitian ini adalah kualitas layanan, administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
2. Dalam karya tulis Erik Kuswanto yang berjudul, “*Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009*”. Hasil penelitian kualitas kinerja dan pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa pada umumnya terlihat buruk, sehingga mengecewakan atau belum memuaskan. Adapun fokus penelitian ini adalah kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa jurusan kependidikan islam fakultas tarbiyah IAIN Sunan Ampel tahun 2008/2009. Dan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan penelitian verifikasi, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.
3. Dalam karya penulisan Nidya Achada Fauzyah yang berjudul, “*Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi dengan*

mendapatkan gambaran terkait pembahasan pada penelitian ini. Berikut adalah sistematika yang disusun oleh peneliti :

1. Bab I Pendahuluan, yang berisi gambaran dari keseluruhan penelitian, yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Peneliitan, Keasilan Penelitian, dan Sistematika Penelitian.
2. Bab II Kajian Pustaka, dalam bab ini membahas tentang landasan teori tentang kualitas layanan administrasi pendidikan, landasan teori kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang memenuhi kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, dan yang terakhir perumusan hipotesis.
3. Bab III Metode Penelitian, pada bab ini peneliti menjelaskan variabel dan definisi operasional, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, validitas dan reliabilitas dan yang terakhir analisis data.
4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bab ini peneliti menjelaskan hasil penelitian yang berisi deskripsi subjek, deskripsi reliabilitas data, pembahasan, dan analisis data.
5. Bab V Penutup, pada bab ini peneliti menjelaskan kesimpulan dan saran serta daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

cukup memadai. (f) layanan dikatakan cepat, jika lebih cepat dari apa yang diberikan oleh para pesaing atau lembaga yang lain.

Kedua, kenyamanan layanan dibagi sebagai berikut, yaitu (a) kenyamanan dalam layanan, merupakan bagian dari produk yang ditawarkan; (b) kenyamanan layanan dapat dirasakan pelanggan dengan baik, entah itu didalam maupun luar gedung lembaga, dan kenyamanan dapat dirasakan mulai dari masuknya pelanggan ke dalam gedung, hingga keluar dari gedung.

Ketiga, keramahan layanan dibagi sebagai berikut, yaitu (a) layanan yang benar, yang cepat, dan nyaman, tetapi jika sama sekali tidak diikuti sikap ramah akan terasa hambar dan dingin, dan pada akhirnya mengecewakan pelanggan. Padahal keramahan pada suatu saat mampu mengobati kekecewaan pelanggan. (b) keramahan seorang petugas akan terlihat dari cara bagaimana ia berkomunikasi dengan pelanggan yang tercermin dalam komunikasi verbal maupun non verbal. (c) keramahan layanan harus diberikan dengan landasan tulus dan ikhlas, dengan begitu pelanggan juga akan merasakan hal yang baik atas layanan yang diberikan.

Keempat, kebenaran layanan dibagi sebagai berikut, yaitu (a) layanan yang benar, adalah suatu layanan yang diinginkan oleh setiap orang atau pelanggan, apalagi kebenaran itu menyangkut

Sedangkan unsur unsur layanan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap lembaga di seluruh Indonesia adalah sebagai berikut :

Pertama, yaitu kesederhanan. Kesederhanan yang memiliki arti, bahwa prosedur atau tata cara layanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai pelanggan yang meminta layanan dari petugas lembaga tersebut.

Kedua, kejelasan dan kepastian. Kriteria kejelasan dan kepastian mengenai layanan prima dijelaskan sebagai berikut, yaitu (a) prosedur dan tata cara pelayanan; (b) persyaratan layanan dan teknis administratif; (c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan; (d) rincian biaya atau tarif layanan dan tata cara pembayaran kepada pelanggan; (e) jadwal waktu dalam penyelesaian layanan kepada pelanggan.

Ketiga, keamanan. Keamanan memiliki arti, suatu proses dan hasil sebuah layanan dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian kepada pelanggan. Petugas memberikan pelayanan yang mampu membuat pelanggan merasa aman dan nyaman.

Keempat, keterbukaan. Keterbukaan memiliki arti, suatu prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian layanan, rincian biaya layanan, serta hal-hal lain yang

berkaitan dengan proses layanan, wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh pelanggan, baik diminta atau tidak oleh pelanggan.

Kelima, efektifitas. Efektifitas memiliki arti sebuah persyaratan layanan yang hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran layanan. Dengan tetap mempertahankan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan, dengan demikian dapat dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, apabila kelengkapan mempersyaratkan kelengkapan dari instansi terkait lainnya.

Keenam, ekonomis. Ekonomis mengandung arti pengenaan biaya layanan yang harus ditetapkan secara wajar, dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut ini : (a) nilai produk jasa atau layanan tidak menuntut biaya terlalu tinggi dan diluar kewajaran, (b) kondisi dan kemampuan pelanggan untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketujuh, keadilan yang merata. Keadilan yang merata mengandung arti, jangkauan layanan harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil atau tidak pilih kasih bagi seluruh pelanggan.

Kedelapan, ketepatan waktu. Ketepatan waktu memiliki arti, suatu layanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah

produk jasa atau layanan yang berkualitas, pelanggan akan merasa puas karena layanan yang diterima sangatlah baik.

- c. Keamanan yang mengandung arti, sebuah proses dan hasil layanan yang membuat pelanggan merasa aman, nyaman, dan kepastian hukum pada pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dan senang karena layanan yang diterima bisa membuat pelanggan merasa aman, nyaman dan adanya hukum.
- d. Keterbukaan yang memiliki arti, petugas memberi layanan yang handal dan cepat kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas. Layanan yang efisien sangat dibutuhkan oleh pelanggan, karena tidak semua pelanggan memiliki kesibukan yang sama, maka dari itu petugas layanan diharapkan dapat memberikan layanan yang efisien.
- e. Efektifitas yang memiliki arti, petugas memberi layanan yang handal dan cepat kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas. Layanan yang efisien sangat dibutuhkan oleh pelanggan, karena tidak semua pelanggan memiliki kesibukan yang sama, maka dari itu petugas layanan diharapkan dapat memberikan layanan yang efisien.
- f. Ekonomis yang memiliki arti, proses layanan yang dilakukan oleh petugas dalam menentukan harga kepada pelanggan. Pelanggan akan sangat merasa senang jika petugas memberi harga atau biaya yang sewajarnya kepada pelanggan.

konsep yang diukur. Selanjutnya akan diperoleh sebuah kecenderungan dari seluruh jawaban yang telah dijawab oleh pelanggan atau responden.

Tujuan dari analisis data deskriptif ini untuk mengetahui deskriptif suatu data seperti nilai maximum, minimum, rata-rata, standar deviasi, varian, dan lain-lain. Berdasarkan hasil analisis "*descriptive statistic*", dengan menggunakan program IBM SPSS *Statistic 23* dapat diketahui skor minimum, skor maksimum, SUM statistic, rata-rata, standar deviasi dan varian dari jawaban subjek.

2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif merupakan suatu analisa yang berbentuk angka dan perhitungan yang menggunakan metode statistic, maka data tersebut harus di klarifikasikan dalam kategori dan tabel tertentu untuk mempermudah dalam proses menganalisis data. Penelitian ini menggunakan Teknik "*Product Moment*" dengan bantuan program IBM SPSS *Statistic 23*. Alat yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah uji validitas dan reliabel.

penelitian ini. Dalam wawancara ini, pertama peneliti mewawancarai petugas, yang bernama Bapak Yusep selaku guru dan pegawai, dan ibu Himma selaku penanggung jawab administrasi di SDIT Nurul Huda. Mereka menjelaskan bahwa, mereka berusaha memberikan pelayanan yang optimal, yang terbaik kepada setiap pelanggan, entah itu dari peserta didik, pegawai atau guru, Bapak Ibu Wali Murid dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mereka menyiapkan sarana pra sarana, suasana, maupun lingkungan yang setidaknya mampu membuat setiap pelanggan merasa nyaman dan atas pelayanan yang diterima.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa wali murid untuk memastikan atau mengetahui bagaimana kualitas layanan administrasi pendidikan di sekolah tersebut. Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Puji Astutik selaku wali murid ananda Achmadan Wahyu Arianto kelas III, beliau menjelaskan dari apa yang ibunya rasakan atau terima, pelayanan di sekolah ini sangat baik, selalu memberikan arahan yang baik, selalu mengingatkan apa yang seharusnya dilakukan oleh wali murid, sangat ramah dalam pelayanan. Tidak hanya itu, ternyata diluar lingkungan sekolah pun setiap petugas juga masih sama, saling menyapa, dan ramah terhadap wali murid. Ibu Siti Ma'rifah dan Ibu Yuliani juga memberi penjelasan terkait layanan administrasi pendidikan di SDIT Nurul Huda yang tidak jauh beda dengan penjelasan dari Ibu Puji Astutik. Pelayanan yang

apabila sekolah memberikan layanan yang berkualitas. Dan dengan kepuasan pelanggan mampu meningkatkan daya tarik masyarakat pada sekolah, dan mampu meningkatkan nilai pada sekolah.

Peneliti melakukan beberapa tahap untuk mencari hasil dari penelitian ini. Pertama, penulis mencari tahu atau melihat kondisi lapangan, observasi lapangan, untuk memastikan keadaan sekolah seperti apa. Kedua, penulis melakukan wawancara kepada beberapa guru dan kepala SDIT Nurul Huda Pdangan, dan tak lupa wawancara kepada beberapa wali murid yang disana. Ketiga, peneliti meminta izin untuk penelitian di sekolah tersebut, dan memberikan surat izin penelitian kepada kepala sekolah. Keempat, peneliti menentukan jumlah responden untuk penelitiannya. Jumlah responden penelitian ini 10% dari jumlah populasi, yang disebut dengan sampel. 10% dari jumlah populasi sebanyak 374 adalah 37 wali murid. Maka sampel atau responden dalam penelitian ini berjumlah 37 wali murid.

Kelima, menyusun angket atau kuisioner dengan untuk mendapatkan data atau informasi dari responden. Setelah responden mengisi seluruh angket yang disusun, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas, yang untuk menghitungnya peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistic* 23, sesuai pada tabel 4.6 Yang menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas diatas, diketahui angka *Cronbach Alpha* sebesar 0,896. Jadi angka tersebut lebih besar dari nilai minimal *Cronbach Alpha* 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan

untuk mengukur variabel pelayanan dapat dikatakan reliabel atau handal. Dan yang terakhir, peneliti mencari korelasi antara kualitas layanan administrasi pendidikan dengan kepuasan pelanggan. Untuk menghitung atau mencari hasil korelasi penelitian, peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistic 23*, yang mana hasilnya sesuai pada tabel 4.7 Menunjukkan bahwa Hasil analisis data yang menggunakan korelasi *product moment* menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada seluruh pelanggan berjumlah 37 wali murid di SDIT Nurul Huda memperoleh nilai sebesar 0,446 dengan signifikansi $0,006 > 0,05$. Artinya hubungan antara kualitas layanan administrasi pendidikan dengan kepuasan pelanggan cukup kuat.

Maka dapat disimpulkan dari penjelasan diatas, mengenai penelitian tentang Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan, bahwa Kualitas layanan administrasi pendidikan dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang cukup kuat. Kualitas layanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas.

- Huriyah, Lilik, Endraswari, *Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya*, Joies, Journal Of Islamic Education Studie, Vol. 1, no. 2, 2016
- Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000)
- J. Suparto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006)
- Jenu Widjaja Tandjung, *Marketing Management*, (Malang: Bayu media Publishing, 2004)
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Edisi 9*, (Jakarta : PT. Prenhalindo, 2000)
- Lupiyoadi dan Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik, Edisi I*, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001)
- Ma'arif, Syamsul, Lilik Huriyah, M Nuril Huda, Lilik Noviyanti, *Menejemen Lembaga Pendidikan Islam*, Surabaya; IAIN Sunan Ampel Press, 2013
- Mulyono, *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008)
- Muslich Anshori dan Sri Iswatin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University, 2009)
- Muthiah Rissa, "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surabaya", *Jurnal Profesi*, no. 2 (Maret 2017)
- Nidya Achada Fauzyah, "Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dan Administratif Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Di Universitas Ma'arif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo", Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, (Surabaya: Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, 2019)
- Nia Tur Rohmah, "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo"

