

**TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :
CHULIYATUL JANNAH
NIM: 1808109032

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2022 M / 1444 H**

**TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2022 M / 1444 H**

ABSTRAK

CHULIYATUL JANNAH : Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon

Madrasah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dimulai dengan menyesuaikan antara kebutuhan dengan harapan dan berakhir pada persepsi konsumen mengenai lembaga pendidikan. Masyarakat semakin memperhatikan kebutuhan akan kualitas pendidikan. Untuk mendapatkan kualitas pendidikan yang baik maka tidak sedikit masyarakat yang rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi. Tantangan yang dihadapi lembaga pendidikan dalam bersaing antar sekolah menjadikan setiap instansi harus mampu dalam mempertahankan eksistensinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan pihak madrasah kepada siswa dan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survey dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan kuesioner. Peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan teknik persentase.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon dapat dikatakan baik dilihat dari wawancara kepada Kepala Madrasah dan Kepala Tata Usaha serta tidak adanya siswa yang komplek terhadap pelayanan yang diberikan. Survei tingkat kepuasan yang siswa rasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak madrasah dilihat dari hasil jawaban kuesioner yang responden berikan. Pelayanan yang baik mempengaruhi citra madrasah yang baik begitu pula sebaliknya jika pelayanan buruk maka citra madrasah buruk.

Kata Kunci : *kepuasan, pelayanan, administrasi*

ABSTRACT

CHULIYATUL JANNAH : *The Level of Student Satisfaction with Administrative Services at Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Cirebon City*

Madrasahs should provide quality services for costemerr satisfaction. In providing quality services, it can be started by adjusting between needs and expectations and ends with consumer perceptions of educational institutions. This study aims to determine the services provided by the madrasa to students and to determine the level of student satisfaction. To get a good quality education, not a few people are willing to pay a high enough cost. The challenges faced by educational institutions in competing between schools make each agency must be able to maintain its existence. Researchers conducted data analysis using the percentage technique.

This study uses a survey method with data collection techniques through observation, in-depth interviews, documentation and questionnaires. The study conducted an analysis using the percentage technique.

The results of this study are administrative services at Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Cirebon City can be said to be good seen from interviews with the Head of Madrasah and Head of Administration and the absence of students who complain about the services provided. The survey on the level of satisfaction that students feel is satisfied with the services provided by the madrasa seen from the results of the answers to the questionnaire that the respondents gave. Good service affects the image of a good madrasa and vice versa if the service is bad then the image of the madrasa is bad.

Keywords: *satisfaction, service, administrative*



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon" oleh CHULIYATUL JANNAH, NIM 1808109032, telah di-*munaqosyah*-kan pada tanggal 23 Agustus 2022 di hadapan dewan penguji dan dinyatakan **LULUS**.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Tim <i>Munaqosyah</i>	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd. NIP.19630522 199403 1 003	12-09-2022	
Sekretaris Jurusan Dr. Mumun Munawaroh, M.Si. NIP.19701222 199603 2 001	12-09-2022	
Penguji I Drs. H. Maman Supriatman, M.Pd. NIP.19580825 198303 1 002	06-09-2022	
Penguji II Dra. Hj. Mukhlisoh, M.M.Pd. NIP.19650912 199803 2 002	12-09-2022	
Pembimbing I Dr. Ahmad Ripai, M.Pd. NIP.19731105 200801 1 008	12-09-2022	
Pembimbing II Wahyono, M.Pd.L NIP.19890310 201710 3 101	12-09-2022	

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Farihin, M.Pd.
NIP.19610805 199003 1 004

**LEMBAR PERSETUJUAN
TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 KOTA
CIREBON**

Disusun Oleh :



Chuliyatul Jannah
1808109032

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ahmad Ripai, M.Pd
NIP. 197311052008011008



Wahyono, S.Pd.I, M.Pd.I
NIP. 198903102017103101

Mengetahui

Ketua Jurusan MPI



Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd
NIP. 19630522 1994031003

NOTA DINAS

Kepada
Yth. Ketua Jurusan MPI
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon.

Assalamuaikum Wr. Wb

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini :

Nama : Chuliyatul Jannah

Nim : 1808109032

Judul : TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 KOTA
CIREBON

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.wb

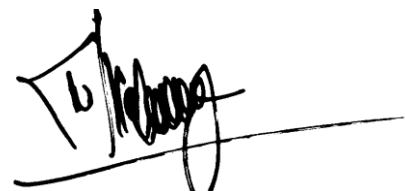
Cirebon, Juli 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ahmad Ripai, M.Pd
NIP. 197311052008011008



Wahyono, S.Pd.I, M.Pd.I
NIP. 198903102017103101

OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 KOTA CIREBON”**. Ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pertanyaan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Juli 2022



Chuliyatul Jannah
NIM.1808109032

PERSEMBAHAN

Selain untuk memenuhi syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Mamah Soliha dan Bapak Mu'min yang tiada henti mendoakan anaknya agar menjadi manusia yang kuat dan tegar dalam menghadapi semua rintangan dan sukses dalam segala hal hingga pada akhirnya menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak saya yang selalu mendoakan dan mendukung adiknya untuk semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Sahabat (Neng Tria Anggita Putri) yang selalu mensupport dan menemani selama kuliah.
4. Teman-teman yang mendukung dan berusaha menghibur saya untuk selalu kuat dan sabar dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Dan semua yang menjadi bagian dalam hidupku, terima kasih.

Semua doa dan dukungan kalianlah yang menguatkan saya untuk sampai pada titik ini sehingga saya bisa menyelesaikan studi di jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Chuliyatul Jannah
TTL : Brebes, 25 Juni 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Bapak : Mu'min
Nama Ibu : Soliha
Telp./ HP : 085862170430
e-mail : chuliyatul.jannah@gmail.com

Alamat Lengkap : Dk. Teblog RT.05 RW.09 Kel. Taraban Kec.
Paguyangan Kab. Brebes Jawa Tengah

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri 4 Taraban, lulus tahun 2012
2. MTs Al-Ishlah Laren Bumiayu, lulus tahun 2015
3. MA Negeri 2 Brebes, lulus tahun 2018
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, lulus tahun 2022

MOTTO

Gagal berasal dari rasa takut yang tidak dilawan

Rintangannya adalah tantangan untuk meraih keberhasilan



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur alhamdulillah kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, ridha dan karunia-Nya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya serta kita sebagai umatnya. Dalam pelaksanaan dan pembuatan Penelitian skripsi ada kendala, namun dengan segala upaya yang dilakukan sehingga Penelitian skripsi dapat terselesaikan. Kelancaran Penelitian tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu :

1. Dr. H. Sumanta, M.Ag Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Farihin, M.Pd Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
3. Dr. Taqiyuddin, M.Pd Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Dr. Mumun Munawaroh, M.Si Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
5. Dr. Ahmad Ripai, M.Pd Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
6. Wahyono, S.Pd, M.Pd.I Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
7. Dr. H. Masduki Duryat, M.Pd.I Dosen Pengampu Mata Kuliah Seminar Proposal yang telah mendidik dengan baik.
8. Karyadi, S.Pd Kepala MTs Negeri 2 Kota Cirebon yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat terselesaikan.
9. Wakil Kepala Madrasah, Staff Tata Usaha dan Tenaga Pendidik di MTs Negeri 2 Kota Cirebon yang telah membantu dalam penelitian dan memberikan informasi dengan baik.
10. Segenap Keluarga Besar MTs Negeri 2 Kota Cirebon Jawa Barat yang telah mengizinkan untuk penelitian
11. Teman-teman prodi MPI angkatan 2018

Semoga bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penyusun mendapatkan pahala dari Allah SWT. Akhirnya Skripsi dapat selesai dan semoga dapat bermanfaat terutama bagi penyusun dan semua pembaca.

Wassalamualaikum wr.wb

Cirebon, Juli 2022



Chuliyatul Jannah
NIM.1808109032



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
NOTA DINAS	v
OTENTISITAS SKRIPSI	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	ivx
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	7
A. Kepuasan Pelanggan	7
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2. Klasifikasi Pelanggan	9
3. Faktor-faktor Menentukan Tingkat Kepuasan.....	10
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa.....	11
5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
6. Indikator Kepuasan Siswa.....	14
7. Strategi Kepuasan	15

B. Pelayanan Administrasi.....	17
1. Pengertian Pelayanan.....	17
2. Pengertian Administrasi.....	20
3. Komponen Administrasi.....	23
C. Penelitian Relevan.....	24
D. Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Sumber Data Penelitian.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Observasi	30
2. Wawancara.....	31
3. Dokumentasi	32
4. Kuesioner.....	33
D. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV TEMUAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Temuan Hasil Penelitian.....	37
B. Pembahasan.....	59
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	73
A. Simpulan.....	73
B. Implikasi	73
C. Rekomendasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

1.1 Kerangka Berfikir.....23
1.2 Kalender Penelitian.....25



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Sebaran Responden	34
Diagram 2 Kejelasan dalam Memberikan Jadwal Pembelajaran	35
Diagram 3 Materi yang di Sampaikan Guru Mudah di Pahami.....	36
Diagram 4 Kehadiran Guru Sesuai dengan Jadwal Pembelajaran	37
Diagram 5 Kemampuan Guru Ketika Mengajar Di kelas	37
Diagram 6 Kedisiplinan Tenaga Kependidikan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa	38
Diagram 7 Ketanggapan Pelayanan Petugas TU	40
Diagram 8 Kemudahan dalam Pelayanan Administrasi.....	40
Diagram 9 Pelayanan Administrasi Ramah Tamah	41
Diagram 10 Memberikan Perlakuan yang Adil dalam Melayani Siswa...	42
Diagram 11 Merespon Keluhan Siswa	43
Diagram 12 Suasana Kelas yang Kondusif.....	44
Diagram 13 Rasa Aman Selama Proses Belajar Mengajar.....	44
Diagram 14 Standar Jumlah Siswa di Kelas	45
Diagram 15 Kebebasan dalam Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler	46
Diagram 16 Dukungan Lembaga dalam Kegiatan Ekstrakurikuler	47
Diagram 17 Kepedulian Petugas TU	48
Diagram 18 Kepedulian Guru dalam Melayani Siswa	49
Diagram 19 Kecukupan Jumlah Petugas TU dalam Memberikan Pelayanan kepada Siswa.....	50
Diagram 20 Petugas TU Memberikan Respon yang baik dalam Melayani Siswa	51
Diagram 21 Kemudahan dalam Memberikan Pelayanan kepada Siswa..	51
Diagram 22 Fasilitas dan Media Pembelajaran yang Memadai	53
Diagram 23 Kebersihan Toilet di Madrasah	53
Diagram 24 Tersedianya Tempat Ibadah (mushala) yang bersih.....	54
Diagram 25 Fasilitas Olahraga yang Lengkap.....	55
Diagram 26 Tersedianya Laboratorium Komputer	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil MTs Negeri 2 Kota Cirebon

Lampiran 2 Instrumen Penelitian

Lampiran 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Lampiran 5 Hasil Penelitian

Lampiran 6 Wawancara dan Pembagian Kuesioner

Lampiran 7 Surat Pengantar Penelitian dan Surat Balasan

Lampiran 8 Surat Keterangan Bimbingan

Lampiran 9 Kartu Bimbingan

