

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1  
KABUPATEN CIREBON**

**SKRIPSI**

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



**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON  
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024 M / 1445 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1  
KABUPATEN CIREBON**

**SKRIPSI**

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



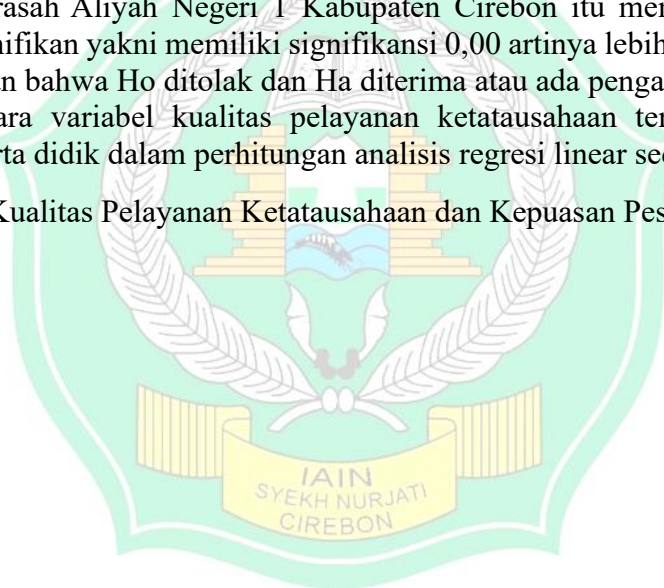
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON  
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024 M / 1445 H**

## ABSTRAK

**Linawati** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Kualitas pelayanan ketatausahaan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang ataupun kelompok dengan dilandasi sistem yang sesuai prosedur dengan tujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain. meningkatkan kualitas Pendidikan. Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon ini masih kurang maksimal dalam Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik. Tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui (1) angket/kuesioner (2) dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS 23. Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon itu memiliki pengaruh positif dan signifikan yakni memiliki signifikansi 0,00 artinya lebih kecil dari 0,05. Dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap variabel kepuasan peserta didik dalam perhitungan analisis regresi linear sederhana.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Ketatausahaan dan Kepuasan Peserta Didik.

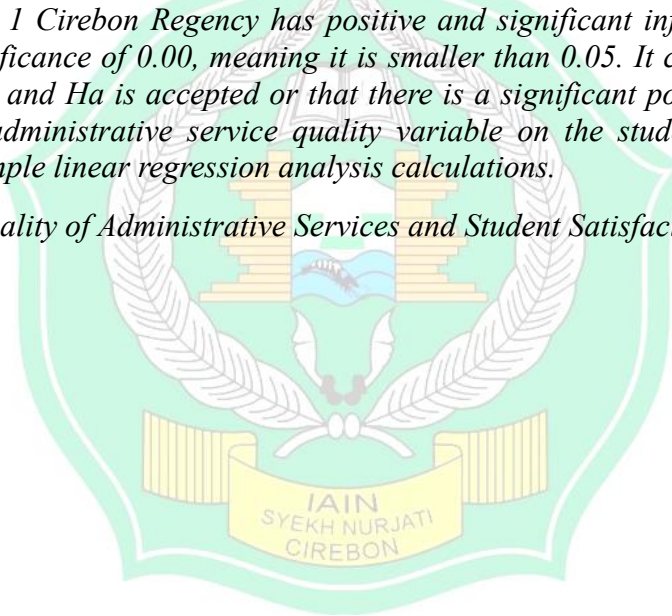


## **ABSTRACK**

**Linawati** : *The Influence of Administrative Service Quality on Satisfaction Learners*

*The quality of administrative services is an activity carried out by a person or group based on a system that complies with procedures with the aim of meeting the interests of other people. improve the quality of education. At Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon, the quality of administrative services regarding student satisfaction is still not optimal. The objectives of this research are: (1) to determine the influence of Administrative Service Quality on Student Satisfaction at Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon Regency. This research uses quantitative methods, with data collection techniques through (1) questionnaires (2) documentation and then analyzed using simple linear regression using the SPSS 23 application. The Influence of Administrative Service Quality on Student Satisfaction at Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon Regency has positive and significant influence, namely having a significance of 0.00, meaning it is smaller than 0.05. It can be said that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted or that there is a significant positive influence between the administrative service quality variable on the student satisfaction variable in simple linear regression analysis calculations.*







**Keywords:** *Quality of Administrative Services and Student Satisfaction.*



### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon" oleh Linawati, NIM 2008109003, telah dimunaqosyahkan pada hari, Rabu tanggal 03 April 2024 di hadapan Dewan Penguji dan dinyatakan **LULUS**.

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

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan <b>Dr. Ahmad Ripai, M. Pd</b> NIP. 197311052008011008	<u>29-04-2024</u>	
Sekretaris Jurusan <b>Durtam, S.Ag., M. Pd. I</b> NIP. 197406262007011035	<u>29-04-2024</u>	
Penguji I <b>Drs. H. Subur, M. Ag</b> NIP. 196007071991031001	<u>25-04-2024</u>	
Penguji II <b>Wahyono, M. Pd.I</b> NIP. 198903102017103101	<u>29-04-2024</u>	
Pembimbing I <b>Dr. H. Ahmad Fauzi, M. Pd</b> NIP. 195912081985031005	<u>29-04-2024</u>	
Pembimbing II <b>Ahmad Amin Mubarak, M. Pd. I</b> NIP. 198302072023211013	<u>25-04-2024</u>	

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

  
**Dr. H. Saifuddin, M. Ag**  
NIP. 197201072003121001  
iii



**LEMBAR PERSETUJUAN  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MADRASAH ALIYAH NERERI I  
KABUPATEN CIREBON**

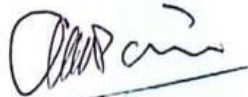
Disusun Oleh:



**Linawati**  
NIM.2008109003

Menyetujui

Pembimbing I



**Dr. H. Ahmad Fauzi, M. Pd**  
NIP. 195912081985031005

Pembimbing II



**Ahmad Amin Mubarak, M.Pd.I**  
NIP.198302072023211013

Mengetahui

Ketua Jurusan MPI



**Dr. Ahmad Ripai, M. Pd**  
NIP. 197311052008011008

## OTENTISITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan dan referensi yang sesuai dengan kaidah penulisan skripsi.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ada pelanggaran terhadap etika keilmuan maupun adanya klaim terhadap keaslian penulisan skripsi saya, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Cirebon, 03 Maret 2024



NIM:2008109003

## NOTA DINAS

Kepada

Yth. Ketua Jurusan Manajemen pendidikan Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Tempat

*Assalamualaikum Wr.Wb*

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

Nama : Linawati

NIM : 2008109003

Judul :Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa di  
Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon

Kami sepakat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan kepada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

*Wassalamualaikum Wr.wb*

Cirebon, 03 Maret 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. H. Ahmad Fauzi, M. Pd**  
NIP. 195912081985031005



**Ahmad Amin Mubarak, M.Pd.I**  
NIP. 198302072023211013



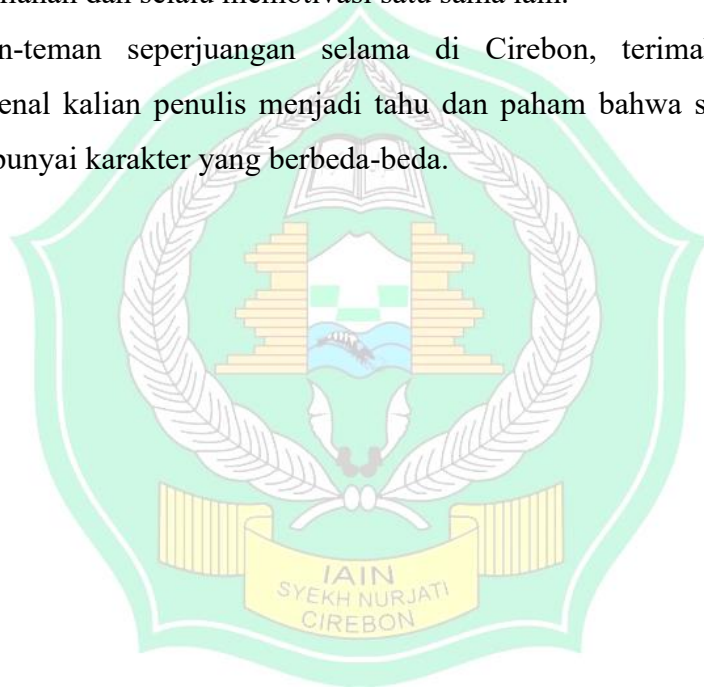
## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur hanyalah milik Allah SWT Dzat yang maha Ghofur yang telah memberi kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Walaupun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah dapat mencapai titik keberhasilan dalam memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd). Skripsi ini penulis mempersembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Lili Sugandi memang tidak sempat menyelesaikan bangku perkuliahannya karena adanya suatu halangan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Arina terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala ini. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat, Terimakasih, sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
3. Adikku tercinta, Dea Laura. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
4. Kepada sese orang yang tak kalah penting kehadirannya, Rifky Nurhadi, S.Pd. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam mengerjakan skripsi ini. baik tenaga, waktu, maupun materi kepada penulis. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan,, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang

menyerah. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kami lalui.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam atas bimbingan dan arahan serta ilmu yang diberikan selama menempuh pendidikan sarjana ini.
6. Linawati terimakasih sudah bertahan sejauh ini, melewati pahit dan manisnya kehidupan di dunia perkuliahan dan selamat menjalani kehidupan selanjutnya.
7. Teman-teman MPI A 2020 yang memberikan arti kebersamaan selama perkuliahan dan selalu memotivasi satu sama lain.
8. Teman-teman seperjuangan selama di Cirebon, terimakasih dengan mengenal kalian penulis menjadi tahu dan paham bahwa setiap manusia mempunyai karakter yang berbeda-beda.



## MOTTO

“Tidak ada kata menyerah didalam hati pejuang, menang kalah itu biasa,  
janganakan menang kalah, mati dalam pertempuran kita siap”



## BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Linawati  
Tempat, Tanggal lahir : Cirebon, 28 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nama Ayah : Lili Sugandi  
Nama Ibu : Arina  
Telp/Hp : 083142086627  
E-mail : linaliln805@gmail.com

Alamat Lengkap : Blok Watu Loro Rt/Rw 009/003 Desa Cangkoak,  
Kecamatan Dukupuntang, Kabupaten Cirebon,  
Jawabarat

Riwayat Pendidikan : 1. MIN 7 Cirebon  
2. MTsN Cisaat Cirebon  
3. MAN 1 Cirebon

Pengalaman Organisasi : 1. Sekertaris Depatemen Minbak Himmapis  
Periode (2022-2023)  
2. Sekertaris Komisi II Sema FITK  
periode (2023-2024)  
3. Pengurus Kaderisasi KOPRI PMII Rayon Pelangi  
Tarbiyah periode (2021-2022)  
4. Bendahara Umum KOPRI PMII Rayon Pelangi  
Tarbiyah periode (2022-2023)

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warohmatuallahi Wabarokatuh*

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tiada terhingga. Shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW. Hamdan wasyukron lillah, mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon.**" Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menemukan kendala dan hambatan-hambatan. Namun, skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak dengan setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Saefuddin, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Ahmad Ripai, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Durtam, S.Ag. M. Pd. I, selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

5. Bapak Dr. H. Ahmad Fauzi, M. Pd dan Bapak Ahmad Amin Mubarak, M. Pd. I selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Subur, M. Ag dan Bapak Wahyono, M. Pd. I selaku dosen penguji 1 dan penguji 2 yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tidak ternilai harganya.
8. Bapak Drs. H. Jaja Harja Nugraha, M. Pd. yang telah memberikan izin serta informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Segenap Wakil-Wakil Kepala Sekolah beserta Staff tata usaha dan Siswa/siswi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon yang telah memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelenggarakan penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu penulis sampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Tidak lepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi susunan kalimat, maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca sebagai bahan pengetahuan untuk perbaikan.

***Wassalamualaikum Warohmatuallahi Wabarokatuh***



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	v
<b>NOTA DINAS</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	ixiii
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
A. Kualitas Pelayanan Ketatausahaan .....	9
B. Kepuasan Peserta Didik .....	14
C. Penelitian Yang Relevan .....	17
D. Kerangka Pemikiran .....	19
E. Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	21
A. Metode dan jenis penelitian .....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
C. Variabel Dan Definisi Operasional .....	22
D. Populasi, Sampling, dan Teknik Sampling .....	25
E. Jenis dan Sumber Data .....	27

F.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
G.	Instrumen Penelitian .....	29
H.	Teknik Analisis Data.....	38
I.	Teknik Analisis akhir.....	40
<b>BAB IV HASIL, PEMBAHASAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>		<b>42</b>
A.	Gambaran Umum Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Cirebon .....	42
B.	Hasil Penelitian.....	43
C.	Pembahasan .....	49
1.	Kualitas pelayanan ketatausahaan di MAN 1 Cirebon .....	49
2.	Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Cirebon.....	49
3.	Pengaruh kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Cirebon .....	50
D.	Keterbatasan Penelitian.....	51
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>		<b>52</b>
A.	Simpulan .....	52
B.	Implikasi .....	54
C.	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Populasi dan Sampel

Tabel 3.2 : Pengukuran Skala Likert

Tabel 3.3 : Kisi Kisi Skala penelitian

Tabel 3.4 : Hasil Uji Validitas

Tabel 3.5 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Tabel 3.6 : Kriteria Reliabilitas

Tabel 3.7 : Kesimpulan hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3.8 : Kriteria Analisis Statistik deskriptif

Tabel 4.1 : Descriptive Statistic

Tabel 4.2 : Uji Normalitas

Tabel 4.3 : Uji Linearitas

Tabel 4.4 : Analisis Regresi Linear sederhana

Tabel 4.5 : Analisis Koefisien determinasi



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan Ketatausahaan
- Lampiran 4 : Uji Validitas Kepuasan Peserta Didik
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Ketatausahaan dan Kepuasan siswa
- Lampiran 6 : Uji Normalitas data
- Lampiran 7 : Uji Linearitas
- Lampiran 8 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Persetujuan Melakukan penelitian
- Lampiran 10 : Surat Keputusan Fakultas
- Lampiran 11 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Kartu Kendali Perbaikan Skripsi Setelah Sidang
- Lampiran 13 : Distribusi ( r Tabel )
- Lampiran 14 : Dokumentasi Lapangan