

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dan diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penelitian karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan *plagiarisme* atau menyontek karya tulis orang lain, saya akan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 09 November 2022

Dwi Indah Rachmawati
NIM.181250007

ABSTRAK

Dwi Indah Rachmawati. NIM 181250007. 2022. *Manajemen Layanan Administrasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Layanan Administrasi, Kinerja Pegawai Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik dan Hasil Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang. Manfaat penelitian ini secara teoretis untuk menambah pengetahuan dan keilmuan dalam Manajemen Pendidikan Islam, sehingga akan bermanfaat bagi program studi Manajemen Pendidikan Islam berupa informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya dalam wawasan dan materi bidang manajemen layanan administrasi dan efektivitas kepuasan peserta didik. Secara praktis diharapkan berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik, khususnya dalam konteks bagaimana pengimplementasikan pelayanan yang baik dan efektif yang secara umum sesuai dengan mekanisme dan konsep-konsep administrasi sekolah yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek pada penelitian ini yaitu kepala sekolah, kepala bagian kurikulum, kepala bagian tata usaha, dan tiga orang peserta didik. Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan administrasi di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang sudah baik melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi yang baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja layanan administrasi selalu berusaha dan memaksimalkan kebutuhan peserta didik. Adapun faktor pendukung dan penghambat yaitu Sumber Daya Manusia yang memadai, komunikasi yang baik, dan sarana prasarana yang sesuai. Simpulan dalam penelitian ini adalah manajemen layanan administrasi sudah efektif dan efisien dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.

Kata Kunci : Manajemen, Layanan Administrasi, Efektivitas, Peserta Didik



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kp. Andamu'i Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang 4271 Web Site:
<http://ftk.uinbanten.ac.id> Email: ftkuinbanten.ac.id Telp: (0254)200323 – 208849 ext 2030 fax 200022

Nomor : - Kepada Yth.
Lampiran : Skripsi Dekan Fakultas Tarbiyah dan
Perihal : **Ujian Munaqosyah** Keguruan UIN SMH Banten
a.n. Dwi Indah Rachmawati Di-
NIM: 181250007 Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Dwi Indah Rachmawati, NIM : 181250007 yang berjudul *“Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang”* telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak. Kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Dr. H. Anis Fauzi, M.Si
NIP. 19671028 199802 1001

Serang, 27 Oktober 2022

Pembimbing II

Dr. Naha Suryapermana, M.Pd.
NIP. 19680506 200003 1001

PERSETUJUAN

MANAJEMEN LAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 6 KABUPATEN TANGERANG

Oleh:

Dwi Indah Rachmawati

NIM: 181250007

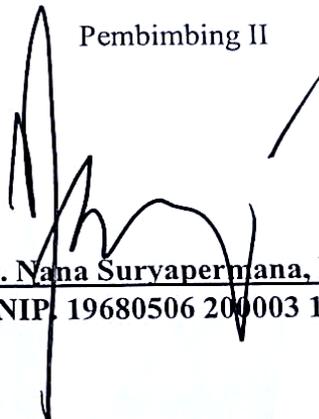
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. H. Anis Fauzi, M.Si.
NIP. 19671028 199802 1001

Pembimbing II



Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.
NIP. 19680506 200003 1001

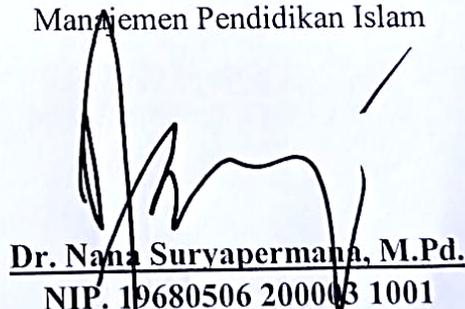
Mengetahui,

Dekan Fakultas
Tarbiyah dan Keguruan



Dr. Nana Jumhana, M.Ag.
NIP. 196711029 199903 1002

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.
NIP. 19680506 200003 1001

PENGESAHAN

Skripsi a.n **Dwi Indah Rachmawati** NIM : 181250007 yang berjudul **Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik Di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang**, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 09 November 2022.

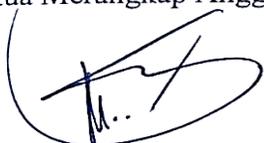
Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 09 November 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Apud, M.Pd

Dr. Moch. Subekhan, M.Ag

NIP. 19710117 200312 1002

NIP. 19730124 200501 1002

Anggota :

Penguji I

Penguji II



Dr. H. Eneng Muslihah, Ph.D

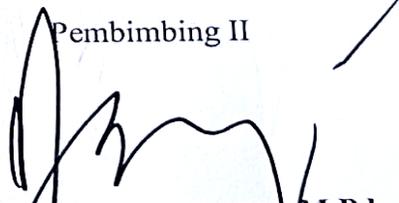
Uyu Mu'awwanah, M.Pd

NIP. 19681117 199103 2001

NIP. 19790613 200604 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Anis Fauzi, M.Si.NIP.

Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.

19671028 199802 1001

NIP. 19680506 200003 1001

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim. Dengan mengucap rasa syukur *Alhamdulillahirobbil'alamin* kehadiran Allah SWT yang selalu memberi rahmatnya sehingga dapat melancarkan peneliti dalam pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang yang saya cintai yakni kedua orang tua tercinta, Ayahanda Turisno (alm) dan Ibunda Priyanti, dan rasa sangat bahagia untuk kami sekeluarga tiga bersaudara, Kakak perempuan Rian Suci Rachmawati dan adik saya Angger Arif Setiadi.

MOTTO

لَهُ مَعْقَبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ... (الرعد [١٣] : ١١)

Artinya: “Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah Tidak akan Mengubah Keadaan Suatu Kaum, Sebelum Mereka Mengubah Keadaan Mereka Sendiri”.

(Q.S. Ar-Rad [13]: 11)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Depag RI, 2016),

RIWAYAT HIDUP

Penulis Dwi Indah Rachmawati, lahir di Tangerang pada tanggal 13 Agustus 2000. Tepatnya di Desa Pasir Bolang, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Banten. Peneliti merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari kedua orang tua yang bernama bapak Turisno (alm) dan Ibu Priyanti.

Pendidikan formal yang ditempuh peneliti adalah sebagai berikut : Sekolah Dasar Negeri (SDN) Cogreg II Kabupaten Tangerang lulus pada tahun 2012, Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTs) Miftahul Huda lulus pada tahun 2015, Madrasah Aliyah Negeri (MA) Miftahul Huda lulus pada tahun 2018 dan meneruskan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan Program Strata Satu (S1) mengambil Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ia aktif dalam Organisasi Internal yaitu HMJ MPI sebagai bendahara umum dan SEMA FTK sebagai Komisi C Budgeting,

KATA PENGANTAR

Bismillahirraaanirrahiim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga berkat izin-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada suri tauladan kita yakni junjungan baginda Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan umatnya akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang bersungguh-sungguh serta bantuan dari beberapa pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “**Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang**”. Oleh karenanya peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudi, M.Pd., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan persetujuan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd., sebagai Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Anis Fauzi, M.Si., sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd., sebagai pembimbing II yang telah

- membimbing, memberikan nasehat, pengarahan dengan keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik peneliti selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
 6. Bapak Santani, M.Si., sebagai Kepala SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang yang telah memberikan izin penelitian dan informasi bagi penulis.
 7. Teman-teman khususnya Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018 yang namanya tidak mungkin disebutkan satu-persatu. Terimakasih kasih atas dukungan, semangat, motivasi, dan bantuan serta jalinan perteman yang tak terlupakan selama kuliah.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT. Membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Amin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penelitiannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah peneliti berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Serang, 27 Oktober 2022

Penulis

Dwi Indah Rachmawati

NIM.181250007

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Penelitian yang Relevan	10
H. Kerangka Pemikiran	13
I. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II LANDASAN TEORETIK	16
A. Manajemen Layanan Administrasi.....	16
1. Pengertian Manajemen.....	17
2. Fungsi Manajemen.....	18

3. Pengertian Layanan Administrasi	21
4. Tanggungjawab Pelayanan	26
5. Faktor-Faktor Layanan Administrasi	26
6. Unsur- Unsur Administrasi	29
B. Efektivitas Kepuasan Peserta Didik.....	30
1. Pengertian Efektivitas.....	30
2. Pengertian Kepuasan Peserta Didik.....	33
3. Indikator Efektivitas	38
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	40
5. Indikator Pengukuran Kepuasan.....	42
6. Faktor-faktor Kepuasan Peserta Didik	43
7. Manfaat Kepuasan Peserta Didik	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
A. Tempat dan Waktu Penelitian	46
1. Tempat Penelitian	46
2. Waktu Penelitian.....	46
B. Metode Penelitian	52
C. Teknik Pengumpulan Populasi/Sampel	54
D. Data dan Sumber Data.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Teknik Analisis Data.....	61
G. Uji Keabsahan Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
1. Manajemen Layanan Administrasi yang diterapkan di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang	66

2. Kinerja Pegawai Layanan Administrasi dalam meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.....	74
3. Hasil Manajemen layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.....	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
1. Manajemen Layanan Administrasi yang diterapkan di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.....	82
2. Kinerja Pegawai Layanan Administrasi dalam meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.....	83
3. Hasil Manajemen layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.....	84
BAB V PENUTUP	86
A. Simpulan	86
B. Saran- saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	50
---	-----------