BAB II

LANDASAN TEORIITIS

A. Landasan Teori

1. Hakikat Mutu Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan

Defenisi secara harfiah menurut kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa, "pelayanan berasal dari kata dasar layan dan kata kerjanya melayani, antara lain menolong, menyediakan apa yang diperlukan orang lain, sedangkan melayani dapat diartikan mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang.[1]

Pelayanan atau *to service* dalam bahasan Indonesia memiliki tiga kata yaitu jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan pada umumya mencerminkan produk tidak berwujud atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomnikasi, transportasi, asuransi, perbankan dan lainnya. Layanan sebagai jasa bersifat tidak berwujud, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain. Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup

[1] Departemen Penidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Cet. II; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 30.

aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, mengenai complain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan mereparasi kerusakan.[2] Adapun definisi pelayanan menurut para ahli sebagai berikut:

1) Denis Walker mendefinisikan pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan[3].
2) Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mendefinisikan bahwa Pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun[4].

Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.[5] Pelayanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu

---

[2] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), 17.

[3] Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher, 2011), 21.

[4] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlanggan, 2009), Edisi 13, Jilid 2, 65.

[5] Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 3.

layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).[6]

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi yang disediakan oleh perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelayanan yang dimaksudkkan untuk memecahkan pernasalahan konsumen atau pelanggan.[7]

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. seperti dalam potongan surat al-maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰىۖ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِۖ وَاتَّقُوا اللّٰهَۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

“…… dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”(Q.S. Al-maidah ayat 2)[8].

---

[6] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18.

[7] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta : Gava Media, 2014), 135.

[8] Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemah,* (Jakarta : Widya Cahaya, 2011), 102.

Dari beberapa penjelasan mengenai pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan dalam pemenuhan keinginan, kebutuhan, permintaan pelanggan atau konsumen.

Setiap sekolah sebagai lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan siswanya. Dalam hal pelayanan administrasi permasalahan yang dialami peserta didik adalah pelayanan administrasi yang belum optimal. Pelayanan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, pelayanan kurang ramah, pelayanan kurang tanggap, prosedur yang cukup lama ketika ingin meminta tanda tangan kepala sekolah. Dengan permasalahan itu perlu adanya penerapan lima dimensi mutu pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, tangible, assuranc*e, dan *emphaty*. Oleh karena itu jika semua dimensi tepenuhi maka peserta didik akan merasa puas sehingga segala kebutuhannya tepenuhi.

b. Mutu Pelayanan

Kata "mutu" berasal dari bahasa inggris, *"Quality"* yang berarti kualitas. Dengan hal ini, mutu berarti merupakan sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Sesuai keberadaannya, mutu dipandang sebagai nilai tertinggi dari suatu produk atau jasa.[9]

---

[9] John M. Echols. 1976. *Kamus Inggris Indonesia*. Terjemahan Hasan Shadily. Jakarta: Gramedia.

Adapun definisi mutu menurut para ahli sebagai berikut:[10]

1) Corby, bependapat bahwa mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan, seperti jam tahan air, sepatu yang tahan lama atau dokter yang ahli. Ia juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang pada proses dalam organisasi
2) W. Edwards Deming, berpendapat bahwa mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus.

Pelanggan atau peserta didik mendefinisikan kualitas mutu dengan berbagai cara. Mutu diartikan sebagai pemenuhan harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Heizer dan Render dalam buku Wibowo mendefinisikan "mutu sebagai kemampuan produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.[11]

Dalam hal ini, maka kualitas pelayanan administrasi akan sangat bermanfaat apabila benar-benar memperlancar kebutuhan setiap peserta didik. Manfaat tersebut dapat memberikan kepuasan bagi peserta didik untuk merasakan pelayanan yang semestinya.

---

[10] Rudi Suardi, 2004, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Jakarta: PPM, 03.

[11] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017) 113.

Firman Allah Swt dalam Qur'an surat Al-Mulk ayat 2 sebagai berikut:

الَّذِيْ خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيٰوةَ لِيَبْلُوَكُمْ اَيُّكُمْ اَحْسَنُ عَمَلًاۗ وَهُوَ الْعَزِيْزُ الْغَفُوْرُۙ

"Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha perkasa, Maha Pengampun".[12]

Ayat diatas menjelaskan bahawa ujian Allah adalah untuk mengetahui siapa di antara hamba-hamba-Nya yang terbaik amalnya, dibalas mereka pada tingkatan yang berbeda sesuai denga mutu atau kualitas amal mereka, tidak sekedar banyaknya amal tanpa menekankan kualitasnya.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut, Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana telah dikutip Fandy Tjiptono, menyederhanakan lima dimensi pokok yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan sebagai berikut:[13]

1) Berwujud *(Tangible),* meliputi: penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai/personel dan sarana komunikasi.

---

[12]Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah,* (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), 562.

[13]Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 130.

2) Kepercayaan atau kehandalan *(Reliability)*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, akurat, dan memuaskan.
3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
4) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5) Jaminan atau keyakinan *(Assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan penyedia layanan, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.[14]

Mutu atau kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu system, teknologi, dan manusia. Faktor manusia biasanya memegang kontribusi 75%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kuaitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan atau lembaga menciptakan bukanlah pekerjaan mudah. Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*,

[14] Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta:Andi, 2016), 137.

pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.[15]

Dalam pelayanan ada beberapa unsur-unsur mutu pelayanan yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut:

1) Penampilan

   Fisik personel merupakan hal pertama yang dilihat sebagaimana layanan kantor depan *(receptionis)* memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan tegap, tutur bahasa mnarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri, dan berbusana harus menarik.

2) Tepat waktu dan janji

   Petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

3) Kesediaan melayani

   Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuansi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

---

[15] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 53.

4) Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas di bidangnya.

5) Kesopanan dan ramah tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya, maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat digunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparansi dari aspek keujujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.

7) Kepasatian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap

masyarakat, misalnya pengurusan KK, KTP, dan lainnya. Bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat lligitimasi tersebut.

8) Keterbukaan

Setiap kegiatan yang memerlukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

9) Efisiensi

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas tinnggi. Dengan demikian efesiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

10) Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuia dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

11) Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

12) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.[16]

Dari keseluruhan penjelasan mengenai mutu maka dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan.

c. Pengertian administrasi

Kata "administrasi" berasal dari bahasa Latin yang terdiri atas kata *ad* dan *ministre*. Kata ad mempunyai arti yang sama dengan *to* dalam bahasa inggris yang berarti "ke" atau "kepada". Dan *ministre* sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti "melayani", atau "membantu"atau "mengarahkan". Dalam bahasa Inggris to administer berarti pula "mengatur", "memelihara" *(to like after)* dan "mengarahkan"[17].

Administrasi pendidikan merupakan suatu cara bekerja dengan orang-orang, dalam rangka usaha mencapai tujuan pendidikan yang efektif, yang

---

[16] Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 59-60.

[17] Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 01.

berarti mendatangkan hasil yang baik dan tepat, sesuai dengan tujuan pendidikan yang tekah ditentukan.[18]

Beberapa pengertian administrasi menurut para ahli, yaitu :[19]

1) Luther Gulick

Administrasi adalah sistem pengetahuan yang memungkinkan manusia memahami hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasi-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk suatu tujuan bersama. Adpun fungsi administrasi adalah perencanaan *(planning),* pemberian bimbingan *(directing)* pengkoordinasian *(*coordinating), pelaporan *(reporting),* dan penganngaran *(budgeting).*

2) Fayol (Hoy and Miskel)

Mengemukakan administrasi pendidikan adalah segala usaha bersama untuk mendayagunakan suatu sumber (personil maupun material) secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi merupakan suatu kegiatan atau usaha untuk

---

[18] Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan,* (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2008), 54.

[19] Engkoswara dan Aan komariah, *Administrasi Pendidikan* (Cet. III; Bandung: Alfabeta, 2010), 52.

membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.

d) Dasar-dasar administrasi

Administrasi dapat dikatakan berhasil apabila didasarkan atas dasar-dasar yang tepat. Dasar diartikan suatu kebenaran yang fundamental yang dapat dipergunakan sebagai landasan dan pedoman bertindak dalam kehidupan bermasyarakat. Berikut ini dasar-dasar administrasi yang perlu diperhatikan oleh adminidtrator untuk dapat mencapai sukses dalam tugasnya:

1) Prinsip efesiensi

Prinsip ini akan berhasil bilamana seorang administrasi efesien dalam menggunakan semua sumber tenaga dana dan fasilitas yang ada.

2) Prinsip pengelolaan

Prinsip ini akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efesien melalui orang-orang lain dengan jalan melakukan pekerjaan manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol.

3) Prinsip pengutamaan tugas pengelolaan

Seorang administrator harus bisa mengutamakan tugas pengelolaan, karena tugas tersebut merupakan kunci dari berjalannya administrasi.

4) Prinsip kepemimpinan yang efektif

Administrator akan dikatakan efektif apabila memiliki gaya kepemimpinan yang efektif yaitu harus memelihara hubungan baik dengan bawahannya.

5) Prinsip kerjasama

Seorang administrator akan dikatakan berhasil apabila ia mampu mengembangkan kerjasama antara orang-orang yang telibat, baik secara horizontal atau vertikal.[20]

e. Unsur-unsur administrasi

Menurut Sondang P. Siagian sebagaimana dikutip oleh Mulyono dalam buku "Manajemen Administrasi dan Organiasasi Pendidikan" yaitu:

1) Manusia (2 orang atau lebih)
2) Tujuan yang akan dicapai
3) Kerjasama
4) Kegiatan yang akan dilakukan
5) Peralatan atau perlengkapan[21]

f. Kriteria Pelayanan Administrasi yang ideal

Menurut LAN RI pelayanan administrasi dapat dikatakan baik baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

---

[20] H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 12-14.
[21] Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, 46.

1) Efesien. Efesien adalah perbandingan terbaik antara input (sumber-sumber yang dipergunakan) dengan output (hasil), dalam arti output lebih besar dari pada input.
2) Efektifitas. Efektifitas ini adalah mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidak-tidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektifitas dikaitkan dengan faktor waktu.
3) Rasionalitas. Rasionalitas ini terkait dengan rasio pikiran/akal sehat. Dengan demikian, kegiatan dalam pelayanan administrasi berdasarkan rasio/pikiran/akal sehat.[22]

g. Ruang lingkup administrasi pendidikan

Secara umum, ruang lingkup administrasi pendidikan meliputi:[23]

1) Administrasi kurikulum, meliputi pembukuan/ pendataan : jumlah mata pelajaran/mata kuliah yang diajarkan/mata kuliah yang diajarkan/dipasarkan, waktu jam yang tersedia, jumlah guru beserta pembagian jam pembelajaran, jumlah kelas, penjadwalan buku-buku yang dibutuhkan, program semester, evaluasi, program tahunan dan kalender pendidikan.

---

[22] Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, 47.
[23] Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, 58-59.

2) Administrasi ketenagaan pendidikan (kepegawaian), meliputi pembukuan/ pendataan: kumpulan surat lamaran dan penerimaan pegawai, mutasi, surat keputusan, surat tugas, berkas-berkas tenaga kependidikan, daftar umum kepegawaian dan sebagainya.
3) Administrasi kesiswaan, meliputi brosur dan formulir pendaftaran siswa baru, buku pendaftraan siswa baru beserta lampiran persyaratannya, data tes penerimaan siswa baru, buku induk, berkas-berkas tenaga kependidikan, daftar umum kepegawaian dan sebagainya.
4) Administrasi sarana dan prasarana pendidikan, meliputi buku perencanaan pengadaan barang, buku pembagian dan penggunaan barang (inventaris), buku perbaikan barang, dan buku tukar tambah maupun penghapusan barang.
5) Administrasi keuangan/pembiayaan pendidikan, meliputi keuangan pendaftaran siswa baru, uang gedung/sumbangan pengembangan pendidikan, uang seragam, uang peralatan sekolah dan buku paket, uang SPP, uang kegiatan rutin (seperti pramuka, olahraga), uang kegiatan eksidental (PHBN, PHBI, study tour, dll). Buku donator tetap, dana rutin operasional dan pemerintah, dana proyek gaji da tunjanngan pegawai, uang THR, biaya ujian, serta usaha-usaha sekolah yang produktif dan halal, seperti kegiatan koperasi.

6) Administrasi perkantoran, meliputi pembukuan: surat masuk, surat keluar, ekspedisi, buku tamu, buku-buku penting yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan.
7) Administrasi unit-unit penunjang pendidikan, meliputi pembukuan: kegiatan bimbingan dan penyuluhan (BP), perpustakaan, UKS, pramuka, olahraga, kesenian, dan sebagainya.
8) Administrasi layanan khusus pendidikan, meliputi pembukuan: menu makanan/konsumsi, layanan antar-jemput, bimbingan khusus di rumah, dan sebagainya.
9) Administrasi tata lingkungan dan keamanan sekolah, meliputi pembukuan: perencanaan tata ruang dan pertemanan sekolah, jadwal kebersihan, tata tertib sekolah, jadwal penjaga sekolah, dan sebagainya.
10) Administrasi hubungan dengan masyarakat, meiputi pembukuan: alamat kantor/orang yang dianggap perlu, hasil kerja sama, program-program humas, dan sebagainya.

h. Mutu Pelayanan Administrasi

Mutu atau kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liang Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu

kelompok berkenaan dengan hubungan kerjasama dalam mencapai tujuan tertentu. Mutu pelayanan administrasi adalah nilai tambah atau keungguan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan peserta didik berkenaan dengan pelayanan administrasi.[24]

Mutu pelayanan merupakan faktor penting kepuasan pelanggan yang susah ditiru karena menyangkut sikap dan perilaku anggota organisasi. Faktor emosional relative penting untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian. Sementara sentuhan personal menjadi faktor terpenting untuk perusahaan yan g outputnya adalah jasa.[25]

Dalam pandangan islam tentang mutu pelayanan, Allah Swt memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah Swt yang berkaitan dengan pelayanan yaitu dalam (Qur'an Surat.S. Ali Imran, 3:159).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar,tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu

---

[24] F.F.R. Tuerah, L. Mannake, H.N. Tawas, "*Analisis Kualitas Layanan dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa", Jurnal EMBA,* (Vol.3, No.4 Desember 2015), 422-431.

[25] Fitriani Latief, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 STIE Nobel Indonesia Makassar*" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis,* (Vol. 10, No.2), 600.

ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya" (Q.S Ali Imran Ayat 159).[26]

Ayat diatas telah memberikan gambaran sebagai pedoman kepada tenaga kependidikan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Karena ketika tenaga kependidikan tidak bersikap seperti yang digambarkan dalam ayat kepada peserta didik maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap peserta didik merupakan suatu anjuran wajib bagi tenaga kependidikan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan

2. Hakikat Kepuasan Peserta Didik

a. Pengertian Kepuasan

Satisfaction (kepuasan) berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuakan adalah produk jasa yang sanggup memberika sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.[27]

---

[26] Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah,* (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), 71.

[27] Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (*Jakarta: PT Elex Media Komputindi, 2002), 2-3.

Sedangkan pengertian kepuasan menurut oliver dalam buku Diana "kepuasan adalah tingkat persaaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.[28]

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah persaaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan.

b. Pengertian peserta didik

Siswa sebagai peserta didik merupakan salah satu masukan yang berperan menentukan keberhasilan proses pendidikan.[29] Peserta didik merupakan suatu komponen masukan dalam system pendidikan yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengn tujuan pendidikan nasional.[30]

Menurut ketentuan umum undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang system pendidikan nasional, peserta didik adalah anggota masyararakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses

---

[28] Diana, Irine, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan,* (Yogyakarta: Nuhu Medika. 2009), 61.

[29] Kompri, *Manajemen Sekolah,* (Yogyakarta: 2015), 305.

[30] Eka prihatin, *Manajemen Peserta Didik*,(Bandung : Alfabeta : 2011) 3.

pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.[31]

Uraian diatas memiliki makna bahwa siswa adalah subjek kepuasan pelayanan dimana peserta didik memiliki keinginan yang tinggi agar dapat lebih berkembang di bidang pendidikan.

c. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan pelanggan menurut Richard F. Gerson adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.[32] Dalam buku Handi menyatakan bahwa: "Kepuasan Pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa.[33] Menurut Nina "Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan yang paling utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada.[34]

Dalam hal ini, yang dimaksud dengan pelanggan adalah peserta didik, oleh karena itu dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kepuasan peserta didik adalah tanggapan

---

[31] Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 5.

[32] Richard, F Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2001), 3.

[33] Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2002), 3.

[34] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyaarta: Graha Ilmu, 2010), 5.

atau respon peserta didik setelah mendapatkan layanan administrasi sekolah sesuai dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut menurut Freddy Rangkuti, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu : Nilai, Daya, saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahapan pelayanan, momen pelayanan, dan tingkat kepentingan pelanggan.

Kepuasan peserta didik merupakan perasaan secara Psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan pelanggan ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapai terhadap hasil tersebut. Dalam hal ini pihak produsennya adalah Tenaga Administrasi SMK Negeri 5 Kota Serang, sedangkan pelanggannya adalah peserta didik . Adapun tingkat perasaan peserta didik merasakan hasil suatu barang atau jasa agar lebih beraneka ragam jawaban serta ada alternative lain maka ragamnya yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

d. Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan (peserta didik)

Menurut Kolter ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:

1) Loyal terhadap produk atau jasa

Pelanggan yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

2) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Komunikasi dari mulut ke mulut *(word of mouth communication)* yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon pelanggan lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai jasa dan perusahaan.

3) Lembaga menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain

Ketika pelanggan ingin menggunakan jasa yang lain, maka lembaga yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.[35]

e. Faktor-faktor Penentu Kepuasan

Menurut Lupiyoadi, terdapat beberapa faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, diantaranya:

---

[35] Philip Kolter dan Grey Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Keenam, Terjemahan Wilhelmus Bakowaton*, (Jakarta: Intermedia, 2000), 57.

1) Kualitas produk: pelanggan akan merasa puas bila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2) Kualitas pelayanan: pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3) Emosional: pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas tehadap merek tertentu.
4) Biaya: pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mndapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas trhadap produk atau asa tesebut.[36]

Menurut J.Supanto ada beberapa hal yang membuat pelanggan (peserta didik) merasa puas dalam mendapat pelayanan yaitu:

1) Prosedur pelayanan
2) Keadilan mendapat pelayanan

[36] Lupiyoadi dan Ramput, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik, Edisi I,* (Jakarta: penerbit Selemba Empat, 2001), 67.

3) Kenyamanan lingkungan

4) Keamanan pelayanan[37]

f. Mengukur Kepuasan

Cara sederhana yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai beriku:

1) Sistem keluhan dan saran
2) Survey kepuasan pelanggan
3) Pelanggan bayangan (penyamaran)
4) Analisa pelanggan yang beralih

g. Manfaat kepuasan peserta didik

Kepuasan peserta didik memberikan banyak manfaat bagi lembaga pendidikan, dan tingkat kepuasan peserta didik yang semakin tinggi akan menghasilkan loalitas peserta didik yang lebih besar.

Tentunya sesuatu yang dilakukan dengan sungguh-sungguh pasti ada manfaatnya, sebagaimana Fandy Tjiptono mengemukakan manfaat kepuasan pelanggan, diantaranya:

1) Hubungan antara sekolah dengan para peserta didik menjadi harmonis.
2) Dapat mendorong terciptanya loyalitas peserta didik.

---

[37] J. Supanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 252-25.

3) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(word of mount)* yang menguntungkan bagi perguruan tinggi.

4) Reputasi sekolah menjadi baik di mata peserta didik.

5) Sekolah semakin banyak peminat.

B. Penelitian Yang Relevan

Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan berkaitan dengan mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik :

a. Agatha Reni Ambrawati (2009) Dengan Judul "Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan" Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa t-hitung (8,42) > t-tabel (1,98), yaitu pada taraf kepercayaan 95% (α = 5%) dan db (df) = 66. Hal ini berarti bahwa perbedaan yang signifikan, artinya dalam penelitian ini siswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan. Diantara kelima aspek kualitas pelayanan pendidikan, aspek *assurance* memberi tingkat kepuasan terbesar kepada siswa dan aspek *reability* memberikan tingkat kepuasan paling kecil dibandingkan keempat aspek yang lain.[38]

b. Andi pandita (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar"

---

[38] Agatha Reni Ambrawati, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan*. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2009).

Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Jurusan ilmu Perpustakaan Pada Fakultas Adab Dan Humaniora. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik dengan skor presentase sebesar 79,16 %. Sementara kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori besar dengan sekor presentase sebesar 72,28 %. Ada hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan factor lain.[39]

c. Siti Ihat Sutihat (2019) Dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Terhadap Minat Mahasiswa FTK UIN SMH Banten" Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten. Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama,* Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan adalah tinggi mencapai 87, 14%; *Kedua,* Tingkat Minat baca adalah tinggi mencapai 73, 54%, *Ketiga,* Terdapat pengaruh kualitas pelayanan perustakaan fakultas terhadap minat baca mahasiswa FTK UIN

[39] Andi pandita, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar,* Skripsi, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017).

SMH Banten sebesar 18, 31%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor- faktor lain yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Semakin tinggi kualitas pelayanan perpustakaan, maka akan semakin tinggi minat baca pada mahasiswa. Peningkatan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan akan meningkatkan minat baca pada mahasiswa[40].

d. Mualimin Ahmad (2016) Dengan Judul "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar" Mahasiswa UIN Alauddin Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar adalah mahasiswa yang berada dalam kategori tinggi adalah 6 orang dengan persentasi 7,4%, dan yang berada dalam kategori sedang adalah 58 orang dengan persentasi 71,6%, sedangkan yang memilih terendah adalah 17 orang dengan persentase 20,9%. Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang yaitu 58 mahasiswa dengan persentasi 71,6%.[41]

---

[40] Siti Ihat Sutihat, Pengaruh *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Terhadap Minat Mahasiswa FTK UIN SMH Banten*. Skripsi, (Banten: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, 2019).

[41] Mualimin Ahmad, *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar*. Skripsi, (Makassar: Universitas Alauddin, 2016).

Berdasarkan hasil penelusuran dari beberapa penelitian yang relevan maka dapat dikatakan bahwa penelitian ini tidak melakukan pengulangan dan bukan duplikasi dari penelitian yang ada.