

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DI MTs AHLIYAH 1 PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**R.A. PATIMA  
NPM 062030600234**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2023**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DI MTs AHLIYAH 1 PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**R.A. PATIMA  
NPM 062030600234**

**Menyetujui,**

**Palembang, 12 Agustus 2023  
Pembimbing II,**

**Pembimbing I,**



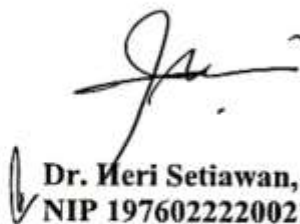
**Yumnizal Firdaus, S.E., M.M.  
NIP 196310221988031001**



**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.  
NIP 195901011989031006**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,**



**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi  
D. III Administrasi Bisnis,**



**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : R.A. Patima  
NPM : 062030600234  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan

  
R.A. Patima  
NPM 062030600234

## LEMBAR PENGESAHAN




Nama : R.A. Patima  
NPM : 062030600234  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: SELASA...

Tanggal: 22 AGUSTUS 2023.....

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Ketua Penguji		<u>22 AGUSTUS 2023</u>
2.	<u>Dra. Esya Alhadi., M.M.</u> Anggota Penguji		<u>22 AGUSTUS 2023</u>
3.	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota Penguji		<u>22 AGUSTUS 2023</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Allahumma Yassir Walaa Tu’assir”*

*“Ya Allah, Mudahkanlah dan Janganlah Engkau Persulit”*

*(HR. Al-Bukhari dan Muslim)*

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Diri Sendiri**
- **Saudara-Saudari Ku**
- **Dosen-dosen Administrasi Bisnis**
- **Sahabat-Sahabat Terbaik Ku**
- **Teman-Teman Kelas 6 ND 2023**
- **Almamater Kebanggaan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang kualitas pelayanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang berdasarkan dimensi atau indikator kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Serta membahas tentang cara yang di lakukan untuk mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan terutama pada segi fasilitas atau dimensi *tangible*.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan pada penyusunan laporan akhir ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata dari penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 31 Juli 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, kritik, saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah banyak banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah banyak banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Ibu Zaleha Noprianti, S.Ag., S.Pd.I., selaku Kepala Sekolah MTs Ahliyah 1 Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Bapak/Ibu Guru, Staf serta siswa-siswa MTs Ahliyah 1 Palembang yang telah membantu dalam pemberian data dan informasi terkait penelitian.
9. Seluruh Dosen & Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
10. Kedua Orang Tua, adik-adik serta keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan selama penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini.

11. Terima kasih kepada Teman-teman Kelas 6 ND atas kebersamaanya selama 3 Tahun yang telah banyak memberikan semangat, motivasi, serta dukungan selama penulis menyelesaikan Laporan Akhir.
12. Terima kasih untuk sahabat-sahabat ku yang telah membantu memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir
13. Semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan, semangat serta doa demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga semua doa, bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, 31 Juli 2023

Penulis



## ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang berdasarkan dimensi atau indikator kualitas pelayanan, serta untuk mengetahui cara yang dilakukan staf atau guru MTs Ahliyah 1 Palembang untuk mengoptimalkan kualitas layanan pendidikannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan riset kepustakaan, serta pendekatan kuantitatif berupa penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini berjumlah 182 dengan sampel yang diambil sebanyak 65 responden melalui teknik *quota sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert dan rumus interpretasi skor. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persentase dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu, dimensi *tangible* (berwujud) sebesar 86% kategori “Sangat Tinggi”, dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 84% kategori “Tinggi”, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 87% kategori “Sangat Tinggi”, dimensi *assurance* (jaminan) sebesar 88% kategori “Sangat Tinggi”, dan dimensi *emphaty* (empati) sebesar 88%, kategori “Sangat Tinggi”, serta mendapatkan rata-rata skor untuk keseluruhan dimensi sebesar 87% kategori “Sangat Tinggi”. Cara pengoptimalkan kualitas layanan pendidikan terutama pada segi fasilitas atau dimensi *tangible* yaitu dengan cara perencanaan penambahan fasilitas dan alat bantu pembelajaran yang belum tersedia di MTs Ahliyah 1 Palembang.

*Kata Kunci: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

## **ABSTRACT**

*This final report is entitled "Analysis of the Quality of Education Services at MTs Ahliyah 1 Palembang". This study aims to determine the quality of educational services at MTs Ahliyah 1 Palembang based on dimensions or indicators of service quality, as well as to find out the staff or teacher at MTs Ahliyah 1 Palembang to optimize the quality of their educational services. This study uses a qualitative approach with techniques of observation, interviews, documentation and quantitative literature research, as well as a quantitative approach in the form of distributing questionnaires. The population of this study amounted to 182 with samples taken as many as 65 respondents through the quota sampling technique. Data analysis in this study using a likert measurement scale and score interpretation formula. Based on the results of the study, the percentage of each dimension of service quality was obtained, the tangible dimension of 86% in the "Very High" category, the reliability dimension of 84% in the "High" category, the responsiveness dimension of 87% in the "Very High" category, the assurance dimension by 88% in the "Very High" category, the dimension of empathy by 88% in the "Very High" category, and get an average score for all dimensions of 87% in the "Very High" category. The way to optimize the quality of education services, especially in terms of facilities or tangible dimensions, is by planning to add facilities and learning aids that are not yet available at MTs Ahliyah 1 Palembang.*

*Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Metode Penelitian .....	7
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	7
a. Pendekatan Kualitatif .....	7
b. Pendekatan Kuantitatif .....	8
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	8
a. Jenis Data .....	8
b. Sumber Data.....	9
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	10
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	12

## Halaman

a. Populasi .....	12
b. Sampel .....	12
c. Teknik Pengambilan Sampel .....	12
1.5.5 Analisis Data .....	14
a. Metode Kualitatif .....	14
b. Metode Kuantitatif .....	14

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Analisis .....	17
2.2 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	17
2.2.2 Pengertian Layanan .....	18
2.2.3 Definisi Kualitas Layanan .....	19
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.4 Kualitas Layanan di Bidang Pendidikan .....	22
2.4.1 Jasa Pendidikan .....	22
2.4.2 Karakteristik Pelayanan Jasa .....	22
2.4.3 Kualitas Pelayanan di Bidang Pendidikan .....	23

## BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	28
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	29
3.2.1 Visi Perusahaan .....	29
3.2.2 Misi Perusahaan .....	29
3.2.3 Tujuan Perusahaan .....	30
3.3 Logo Perusahaan .....	30
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	31
3.4.1 Struktur Organisasi .....	31
3.4.2 Pembagian Tugas .....	33
3.5 Pelayanan yang Dilakukan MTs Ahliyah 1 Palembang Sesuai Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan .....	39

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Hasil Rekapitulasi Profil Responden .....	42
4.1.2 Hasil Analisis Interpretasi Skor Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang .....	44
4.2 Pembahasan .....	48
4.2.1 Analisis Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang.....	48
4.2.2 Cara Pengoptimalan Segi Fasilitas atau Dimensi <i>Tangible</i> Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang .	75

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	79

**DAFTAR PUSTAKA .....81**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Siswa MTs Ahliyah 1 Palembang Tahun Pelajaran 2022-2023 .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Siswa yang Diterima di MTs Ahliyah 1 Palembang .....	5
Tabel 1.3 Sampel Penelitian.....	13
Tabel 1.4 Skala Pengukuran Likert .....	15
Tabel 1.5 Kriteria Interpretasi Skor .....	16
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.4 Interpretasi Skor Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang .....	44
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Pendidikan Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	48
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Pendidikan Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan) .....	55
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan Pendidikan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	60
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Pendidikan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	66
Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan Pendidikan Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	70

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 3.1 Logo MTs Ahliyah 1 Palembang .....	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi MTs Ahliyah 1 Palembang .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2** Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3** Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4** Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5** Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6** Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7** Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8** Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 9** Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10** Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11** Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12** Rekapitulasi Jumlah Siswa MTs Ahliyah 1 Palembang
- Lampiran 13** Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14** Rekapitulasi Klasifikasi Responden
- Lampiran 15** Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 16** Hasil Wawancara Penelitian
- Lampiran 17** Dokumentasi Penelitian