

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari peran sumber daya manusia. Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan serta meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Adapun sumber daya manusia yang terlibat dalam lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yaitu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

Keberhasilan suatu lembaga tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Guna meningkatkan pelayanan yang baik, diperlukan sumber daya manusia tata usaha yang mumpuni, hal ini merupakan modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya.²

Pengelolaan diartikan sebagai manajemen yaitu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan

² Dedek Setiawan, *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*, (Lampung : Skripsi, 2019), hal. 4-6

sasaran/tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya dan sumber-sumber lainnya.³

Kotler dan Keller mengemukakan pendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan “*The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*” (totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat).⁴

Sedangkan menurut Moenir pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kebutuhan manusia akan layanan dapat digambarkan melalui teori *Life Cycle Theory of Leadership* (LCTL).⁵

Kotler & Armstrong menjelaskan bahwa kualitas produk adalah sekumpulan ciri-ciri karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan gabungan dari daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.⁶

³ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015). hal. 87

⁴ Phillip Kotler dan Keller, *Marketing Management*, (Boston: Pearson Education, 2016), hal.156

⁵ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Askara, 2010), hal. 27

⁶ Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, Terj. Bob Sabran, (Jakarta : Erlangga, 2012), hal. 147

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas produk, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah dapat lebih meningkatkan kualitas produk karena kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memberikan hasil kinerja yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apabila kualitas produk dipersepsikan baik oleh pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas terhadap kualitas produk atau kinerja yang diberikan.⁷

Supranto berpendapat, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa.⁸

Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah, salah satunya yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut.⁹

⁷ Mirna Ayu Novia, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Tata Kelola*, Vol. 7 No. 2, 2020. hal. 203

⁸ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hal. 4

⁹ Andi Oh dan Andi Sugianto, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 5 No. 3, 2017. hal. 331

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah, diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut, yaitu tata usaha sekolah. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang telah diolah dan diperlukan untuk memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan dan memungkinkan pelaksanaan kegiatan menjadi lebih baik lagi, kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi.¹⁰

Kedudukan pegawai tata usaha sekolah sangat penting, sebab hal ini diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Satuan Nasional (SISDIKNAS) pada bab XI pendidikan dan tenaga kependidikan pasal 39 ayat 1 tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.¹¹

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa pegawai tata usaha memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah, keefektifan dalam sekolah dapat diwujudkan apabila memiliki dukungan dari orang-orang yang ada di lingkungan sekolah seperti kepala sekolah, staf

¹⁰ Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2002), hal. 2

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pusat Data dan Informasi Pendidikan, Departemen Pendidikan Nasional.

tata usaha serta guru-guru yang mempunyai kinerja yang bagus dalam mengerjakan tugasnya masing-masing.

Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO (*International Organization For Standardization*) 9001 : 2015 terdapat tujuh prinsip utama, yaitu berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan seluruh personil, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, serta manajemen relasional.¹²

Pelanggan utama dalam lembaga pendidikan adalah peserta didik. Pelanggan internal lembaga pendidikan adalah guru dan staff yang berada di sekolah, sedangkan pelanggan eksternal pada lembaga pendidikan adalah orangtua siswa, serta masyarakat. Pengukuran Kepuasan pelanggan pengguna jasa bisa diukur dengan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan yakni sekolah.¹³

Peserta didik yakni anggota masyarakat yang berusaha untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya melalui proses pembelajaran pada jalur pendidikan formal, nonformal, maupun informal pada jenjang tertentu dan jenis pendidikan tertentu. Secara sederhana peserta didik merupakan seseorang yang ingin mengetahui sesuatu yang baru ataupun sedang melakukan pembelajaran.¹⁴

¹² Agus Zaenul Fitri, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Filosofis dan Aplikatif-Best Practices*, (Malang : Madani, 2022), hal. 149

¹³ Dwi Ayu Kusumawardani dan Burhanudin, Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online, *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Volume 3 No. 1, 2020, hal. 91

¹⁴ Suwadi, *Manajemen Peserta Didik* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), hal. 2

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah indikator yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pelanggan jasa atau produk dalam merasa sangat senang dengan jasa atau produk yang diterimanya. Harapan pelanggan sangatlah berperan dalam evaluasi kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Upaya yang sering digunakan sebuah lembaga dalam memenuhi kepuasan pelanggannya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggannya. Kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan bisa diukur berdasarkan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah.¹⁵

Sangat penting bagi sekolah untuk memberikan layanan yang berkualitas, layanan yang terfokus pada kepuasan pengguna layanan sekolah, termasuk di dalamnya adalah peserta didik. Karena kepuasan dari peserta didik akan menentukan maju ataupun tidaknya suatu lembaga pendidikan.

SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan berakreditasi “A” yang berada di Kabupaten Jombang.

Berbagai prestasi yang telah diraih oleh SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang tentunya tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh tata usaha sekolah. SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang ini

¹⁵ Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hal. 210-111

memiliki 788 peserta didik dan 8 orang tenaga tata usaha/tenaga kependidikan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang peneliti mendapatkan informasi bahwasanya terdapat masalah-masalah terkait administrasi kepegawaian, antara lain sering adanya informasi yang mendadak yang harus selesai pada hari itu juga yang mengakibatkan pekerjaan menjadi semrawut, tidak efektif dan efisien, masih sering terjadi miskomunikasi antara pegawai tata usaha dengan guru, masih terjadi keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh guru, jumlah pegawai tata usaha yang masih sedikit dan tidak sinkron dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai tata usaha, sehingga membuat pekerjaan tidak efisien dan lama selesai, kurangnya waktu yang dimiliki oleh pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanan, sehingga pekerjaan menjadi menumpuk dan tidak selesai tepat waktu, evaluasi terhadap kinerja pegawai jarang dilakukan, sehingga pegawai merasa apa yang dilakukannya sudah benar dan tidak ada peningkatan dalam melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.¹⁶

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang”***.

¹⁶ Hasil Observasi di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang pada 13 Februari 2025

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informasi yang mendadak yang harus selesai pada hari itu juga yang mengakibatkan pekerjaan menjadi semrawut, tidak efektif dan efisien.
2. Masih sering terjadi miskomunikasi antara pegawai tata usaha dengan guru yang berdampak kepada peserta didik.
3. Masih terjadi keterlambatan data serta informasi yang diperlukan oleh peserta didik.
4. Jumlah pegawai tata usaha yang masih sedikit dan tidak sinkron dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai tata usaha, sehingga membuat pekerjaan tidak efisien dan lama selesai.
5. Evaluasi terhadap kinerja pegawai jarang dilakukan, sehingga pegawai merasa apa yang dilakukannya sudah benar dan tidak ada peningkatan dalam melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan kegiatan peneliti membatasi masalah penelitian untuk mempersempit objek penelitian sehingga penelitian menjadi lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Tujuan umum dan sasaran dari penelitian: peneliti hanya ingin mengetahui seberapa berpengaruh kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap peserta didik.
2. Jangka waktu: penelitian hanya akan mempertimbangkan data yang dikumpulkan dalam 1 semester terakhir untuk menghindari kenaikan peserta didik yang akan diteliti dan memasuki tahun ajaran baru.
3. Populasi yang dipilih: peneliti ini memilih siswa kelas X, XI, XII sebagai populasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang ?
2. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang ?
3. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang ?

E. Tujuan Penelitian

Untuk dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan tepat sasaran, maka peneliti harus mempunyai tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
2. Pengaruh pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
3. Pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang telah diteliti, jawaban ini dapat benar atau salah tergantung pembuktian nanti di lapangan. Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Sutrisno Hadi, bahwa hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan masih perlu dibuktikan kenyataannya.¹⁷ Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

¹⁷ Sutrisno Hadi, *Statistik Jilid 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hal. 210

1. H_a (Hipotesis Alternatif)
 - a. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
 - b. Terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
 - c. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
2. H_o (Hipotesis Nihil)
 - a. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
 - b. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
 - c. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini ada dua aspek, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan mengenai manajemen pendidikan Islam.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan kepada pembaca mengenai administrasi pendidikan, khususnya pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan, sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan sehingga dapat timbul kepuasan terhadap peserta didik.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan pada masalah yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu dan juga informasi bagi para pembaca, terutama bagi para mahasiswa yang sedang belajar di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, serta dapat menjadi acuan untuk penelitian dengan tema yang sama.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

1.) Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang terhadap kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan.

2.) Kepala Tata Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi guna untuk memperbaiki kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan sehingga dapat memberikan kepuasan pada peserta didik.

3.) Pegawai Tata Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan.

4.) Peserta Didik

Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan.

c. Bagi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan sumbangsih pemikiran yang positif, khususnya dalam hal kinerja pegawai dan pelayanan administrasi pendidikan.

d. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru. Sehingga peneliti mengetahui tingkat kepuasan guru jika dipengaruhi oleh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

H. Penegasan Istilah

Supaya para pembaca mempunyai persepsi, penafsiran dan pemahaman yang sama terhadap tema skripsi ini, maka dirasa perlu memaparkan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a.) Kinerja Pegawai

Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau actual performance yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Davis menyatakan bahwa “*performance: the outcome, or end result, are typically measured in various form of three criteria: quantity and quality of products and services*”. Kinerja merupakan hasil atau akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu

kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.¹⁸

b.) Pegawai Tata Usaha

Tata usaha sekolah, dalam pengertiannya yang terbatas, mengacu pada tugas-tugas administrasi yang terlibat dalam pencatatan dan pengorganisasian informasi. Informasi ini menjadi bahan langsung bagi pimpinan organisasi atau bagi siapa saja yang membutuhkannya. Ini merupakan komponen integral dari keseluruhan struktur administrasi unit sekolah. Pelaksanaan praktis administrasi pendidikan dan sistem informasi di sekolah dan madrasah merupakan proses kompleks yang membutuhkan keahlian teknis.¹⁹

c.) Pelayanan Administrasi Pendidikan

Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi manajer, termasuk manajer pendidikan islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan segala bidang modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendakinya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.²⁰

¹⁸ Syamsudin, Pentingnya Membangun Kepercayaan (*Trust*) Dalam Meningkatkan Kinerja (*Job Perfomance*) Pegawai Tata Usaha Sekolah, *Jurnal Al-Ta'dib*, Vol. 8, No. 2, 2015, hal. 26

¹⁹ Asmuni, Eksekutabilitas Penetapan Penundaan Pelaksanaan Keputusan Tata Usaha Negara, *Jurnal Perspektif Hukum*, 16.1, 2016, hal. 12

²⁰ Kompri. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. (Jakarta: Kencana. 2017) hal. 162

Sedangkan adminitrasi pendidikan adalah administrasi pendidikan adalah suatu media untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif, yaitu efektif dan efisien oleh karena itu kriterian administrasi pendidikan adalah produktivitas pendidikan, yang dapat dilihat pada prestasi atau efektivitas pada proses, suasana atau efisien.²¹

d.) Kepuasan Pelanggan (Peserta Didik)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.²²

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian secara menyeluruh pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya²³

2. Definisi Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional yang dimaksud dari “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Pelayanan Administrasi pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik

²¹ Pupuh Fathurrohman dan Aa Suryana, *Guru Profesional*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), hal. 22

²² Phillip Kotler dan Keller, *Marketing Management ...*, hal. 157

²³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Ellex Media Komputindo, 2002), hal. 3

di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang” adalah bahwa dampak dari kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan yang baik dan berkualitas, maka dapat menimbulkan kepuasan peserta didik sebagai subjek yang menerima pelayanan tersebut.

I. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika yang dipaparkan sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Pada bagian awal ini memuat cover, lembar persetujuan, lembar pengesahan, daftar isi, daftar gambar, daftar lampran dan abstrak.

2. Bagian Inti

Bagian inti terdiri dari BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V, BAB VI, adapun pembahasannya sebagai berikut :

- a. BAB I Pendahuluan, membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah hingga tujuan dan kegunaan hasil penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penelitian
- b. BAB II Landasan Teori, memuat uraian teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar penelitian. Kemudian terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian untuk membandingkan antara skripsi penulis dengan skripsi terdahulu yang sejenis tetapi berbeda judul dan juga terdapat kerangka berpikir.

- c. BAB III Metode Penelitian, meliputi prosedur penelitian yang membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel, populasi dan sampel, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan uji validitas dan reliabilitas, analisis data.
- d. BAB IV Hasil penelitian, yang berisikan hasil penelitian tentang paparan data atau temuan penelitian yang disajikan berdasarkan data pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.
- e. BAB V Pembahasan, memuat pembahasan mengenai masalah yang diteliti, yaitu “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang”.
- f. BAB VI Penutup, pada bagian ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran tentang penelitian juga disampaikan pada bab ini agar dipertimbangkan mengenai masukan dari peneliti.