

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI AKADEMIK DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAAN PESERTA DIDIK DI  
SMK KARYA GUNA 1 BEKASI KOTA BEKASI**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar  
Magister Manajemen Pendidikan**



**Oleh**

**AZIZ MUSLIM  
NPM. 411899012000035**

**MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM 45  
KOTA BEKASI  
TAHUN 2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING  
(TESIS)**

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI AKADEMIK DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK  
KARYA GUNA 1 KOTA BEKASI**

Oleh :  
Aziz Muslim  
4118990120000035  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I

( Dr. Ibnu Muthi, M. Pd )

Tgl ..... 14-8-2023 .....

Pembimbing II

( Dr. Baharuddin, M. Pd )

Tgl ..... 14-08-2023 .....

Mengetahui

Direktur Sekolah Pascasarjana

( Dr. Paazan Haryono, M. Pd. I )

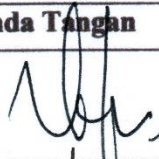
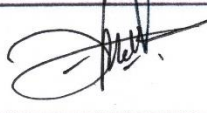
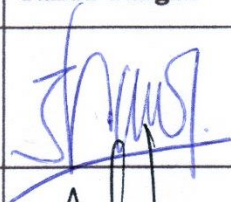
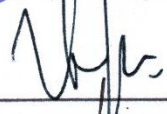
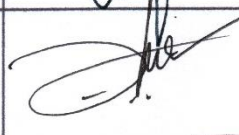
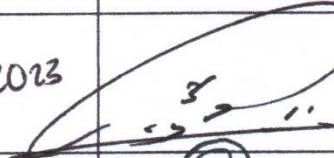

Tgl ..... 14-08-2023 .....

Ketua Program Studi MPI

( Dr. Ibnu Muthi, M. Pd )

Tgl ..... 14-8-2023 .....

## PENGESAHAN UJIAN TESIS

<b>KOMISI PEMBIMBING TESIS</b>		
Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Ibnu Muthi, M. Pd Pembimbing I	14-8-2023	
Dr. Baharuddin, M. Pd Pembimbing II	12-08-2023	
<b>PANITIA UJIAN TESIS</b>		
Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Pauzan Haryono, M.Pd. I Ketua	14-8-2023	
Dr. Ibnu Muthi, M.Pd Sekretaris	14-8-2023	
Dr. Baharuddin, M.Pd Penguji I	12-08-2023	
Dr. Muntaha Nour, MA Penguji II	5-08-2023	
Dr. Hermanto, Drs, M.Pd, M.M Penguji III	7-08-2023	
Nama : Aziz Muslim NPM : 411899012000035 Tanggal Lulus : 18 Agustus 2023		



## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Academic Administration Excellent Service in Improving Student Satisfaction at SMK Karya Guna 1 Bekasi, Bekasi City***

***Aziz Muslim***

***Master of Islamic Education Management Unisma Bekasi***

*The research aims at the Concept of Excellent Academic Service at SMK Karya Guna 1 Bekasi, Bekasi City. Improving Excellent Academic Administration Services for Student Satisfaction at SMK Karya Guna 1 Bekasi, Bekasi City. Barriers and supporters to improve Academic Administration Excellent Service to Student Satisfaction at SMK Karya Guna 1 Bekasi, Bekasi City. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach. Primary data comes from school principals, teachers and students. While secondary data is taken from documents that have anything to do with research. The instruments used in collecting data were the researchers themselves whose function was to determine and select informants as data sources, data analysis, interpreting data, and instruments in collecting data were observation, interviews, and documentation. The results of the study: 1) The concept of Academic Administration Services at SMK Karya Guna 1 Bekasi, Academic administration at SMK Karya Guna 1 Bekasi Bekasi City can be divided into several parts, namely: curriculum, learning program planning, teaching and learning activities, and learning evaluation. 2) Improving the quality of academic administration services at SMK Karya Guna 1 Bekasi, Bekasi City, is carried out by: a) Efforts to improve school facilities also make efforts to improve the quality of human resources. b) Holding seminars and training for teachers, administrative staff. c) SMK Karya Guna 1 Bekasi has also started recruiting special staff to be placed in the library, so they can stand by for student services. d) Adding a collection of books in the library. That way, student satisfaction can be fulfilled. 3). The limited facilities and infrastructure provided, and the lack of awareness of employees in service are obstacles in the service process, one of which is that they are often late in academic services. First, the implementation of excellent service guidelines is contained in the school's vision and mission. Second, the implementation of human resources in the form of coaching in the form of training. Third, the implementation of facilities and infrastructure to provide excellent service. Fourth, implementation of complaint handling.*

***Keywords: Analysis, Excellent Academic Service, Student Satisfaction***

## **ABSTRAK**

### **Analisis Pelayanan Prima Administrasi Akademik Dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi**

**Aziz Muslim**

**Magister Manajemen Pendidikan Islam Unisma Bekasi**

Penelitian bertujuan untuk Konsep Pelayanan Prima Akademik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi. Peningkatan Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi. Hambatan dan pendukung meningkatkan Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Data primer bersumber dari kepala sekolah, guru dan Siswa. Sedangkan data sekunder diambil dari dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian. Instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah peneliti sendiri yang berfungsi menetapkan dan memilih informan sebagai sumber data, analisis data, menafsirkan data, serta instrumen dalam mengumpulkan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian: 1) Konsep Pelayanan Administrasi Akademik SMK Karya Guna 1 Bekasi, Administrasi akademik SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi dapat dibagi menjadi beberapa bagian yaitu: kurikulum, perencanaan program pembelajaran, Kegiatan Belajar Mengajar, dan Evaluasi belajar. 2) Peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi, dilakukan dengan cara: a) Mengupayakan peningkatan fasilitas sekolah juga melakukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. b) Mengadakan seminar dan training kepada guru-guru, staf administrasi. c) SMK Karya Guna 1 Bekasi juga mulai merekrut staff khusus untuk ditempatkan di perpustakaan, sehingga bisa stand by untuk pelayanan peserta didik. d) Menambah koleksi buku yang ada di perpustakaan. Dengan begitu, kepuasan peserta didik dapat terpenuhi. 3). Keterbatasan sarana prasarana yang disediakan, dan kurangnya kesadaran pegawai dalam pelayanan menjadi penghambat dalam proses pelayanan salah satu masih sering telat dalam pelayanan Administrasi akademik. Pertama, implementasi pedoman pelayanan prima tertuang dalam visi, misi sekolah. Kedua, implementasi sumber daya manusia dalam bentuk pembinaan dalam bentuk pelatihan. Ketiga, implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima. Keempat, implementasi penanganan pengaduan.

**Kata Kunci: Analisis, Pelayanan Prima Administrasi Akademik, Kepuasan Peserta Didik**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik magister, baik di Sekolah Pascasarjana Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya, sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 25 Mei 2022  
Yang Membuat Pernyataan



**Aziz Muslim**  
**NPM. 411899012000035**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَعَلَى آلِهِ  
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Segala puji dan syukur yang tidak terhingga peneliti panjatkan ke hadirat Allah swt. karena taufiq dan hidayah-Nya, sehingga tesis yang berjudul **Analisis Pelayanan Prima Administrasi Akademik dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi**, Untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar pendidikan Universitas Islam “45” Bekasi. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw. serta para sahabat dan keluarganya.

Sadar atas keterbatasan, sehingga dalam penyelesaian studi penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Dr. Hermanto, Drs, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Islam “45” Bekasi, atas fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
2. Dr. Pauzan Haryono, M.Pd, Selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Islam 45 Bekasi atas bimbingan, saran kritik serta koreksian
3. Dr. Ibnu Muthi, M.Pd selaku Kaprodi Magister Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Pascasarjana Universitas Islam 45 Bekasi sekaligus Pembimbing I atas bimbingan, saran dan kritik serta koreksian
4. Dr. Baharuddin, M.Pd selaku pembimbing II atas bimbingan, saran kritik serta koreksian.
5. Dr. Muntaha Nour, MA selalu memberikan saran dalam penelitian

6. Seluruh dosen Sekolah Pascasarjana Universitas Islam 45 Bekasi beserta segenap staf dan jajarannya yang telah banyak membantu memberikan arahan dari sejak dimulainya perkuliahan secara daring dan luring hingga penulisan tesis ini selesai.
7. Yang istimewa kedua orang tua tercinta Bapak Wawan, S.Sy., S.Pd, dan Ibu Enok Supartini, yang selalu memotivasi dan telah memberikan doa sepanjang perjalananku, membesarkan, mendidik dan yang tidak kenal lelah dalam memenuhi segala kebutuhan baik berupa moril maupun materil sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk para Adik-Adikku tersayang Intan Rahma Fitriani dan Asif Tanzilul Imam yang mana selalu memberikan dukungan penuh serta do'a terhadap penulis dan menjadi sebuah kekuatan tersendiri untuk penulis.
9. Kepada Om Jejen Zenal Aripin S.Ag dan Tante Nurlaela Selalu memberikan doa dan motivasi yang membangun terhadap penulis.
10. Serta calon istri tersayang Nurul Amaliah, S.Pd, yang selalu mendengarkan keluh kesah selama proses penulisan ini dan selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis untuk berusaha dengan penuh semangat dan kesabaran membantu hingga tesis ini selesai.
11. Kepada seluruh keluarga besar Alm H. Endang dan alm Ooy Khotimah yang selalu mendoakan dan memotivasi
12. Bapak Kepala Sekolah Ahmad Siswadi, S.Pd.I., M.M yang telah memberikan izin kepada saya untuk dapat mengadakan penelitian di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.



13. Ibu Nailil Muna Atalya, S.S, M.Pd yang telah membantu kepada saya dalam mendapatkan informasi dan data penelitian di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.

14. Rekan-rekan mahasiswa Sekolah Pasca Sarjana Universitas 45 Bekasi yang telah mendukung, memotivasi, dan bekerjasama dalam menyelesaikan tugas tesis ini.

Akhirnya penulis memohon taufik dan hidayah kepada Allah swt. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembangunan agama, bangsa, dan negara. *Āmīn yā Rabbal ‘ālamīn.*

Bekasi, 25 Mei 2023

**Penulis**

**Aziz Muslim**

**NPM. 411899012000035**

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	i
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN UJIAN TESIS</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b> .....	11
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian.....	11
1. Pelayanan Prima .....	10
2. Kepuasan Peserta didik.....	35
B. Hasil Penelitian yang Terdahulu .....	40
C. Kerangka Pikir .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	46
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46

B. Latar Penelitian .....	46
C. Metode Penelitian.....	47
D. Data dan Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	56
F. Teknik Analisis Data .....	56
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
<b>A. Gambaran Umum .....</b>	<b>46</b>
<b>B. Temuan Penelitian.....</b>	<b>73</b>
1. Konsep Pelayanan Prima Administrasi Akademik di SMK Karya Guna 1 Kota Bekasi .....	73
2. Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi.....	76
3. Hambatan dan pendukung meningkatkan Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi .....	93
<b>C. Pembahasan.....</b>	<b>99</b>
1. Konsep Pelayanan Prima Administrasi Akademik di SMK Karya Guna 1 Kota Bekasi.....	99
2. Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi .....	104

3. Hambatan dan pendukung meningkatkan Pelayanan Prima Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Peserta didik di SMK Karya Guna 1 Bekasi Kota Bekasi .....	123
---	-----

**BAB V SARAN DAN KESIMPULAN ..... 134**

A. Kesimpulan .....	134
---------------------	-----

B. Saran .....	135
----------------	-----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIODATA PENULIS**

## Tesis

### ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.uin-malang.ac.id">ejournal.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	7%
2	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	2%
5	<a href="http://journal2.um.ac.id">journal2.um.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://journal.unimar-amni.ac.id">journal.unimar-amni.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1%
9	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	1%