

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan bangsa karena berperan dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas, mandiri, dan kompetitif. Hal ini selaras dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Mujadilah ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا
يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu "Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis," lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, "Berdirilah," (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan". Ayat ini menegaskan pentingnya ilmu dan pelayanan pendidikan yang bermutu untuk meningkatkan derajat manusia.

Dalam konteks globalisasi dan era digital saat ini, mutu pendidikan tidak hanya diukur dari hasil akademik, tetapi juga dari kualitas pelayanan pendidikan, termasuk layanan administrasi sekolah (Hasbi, 2018). Pelayanan administrasi menjadi aspek krusial yang turut mendukung efektivitas proses belajar-mengajar serta menciptakan kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan.

Sayangnya, berbagai sekolah di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif. Lebih jauh lagi, pelayanan administrasi sekolah merupakan bagian dari pelayanan publik yang secara normatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 yang menyatakan bahwa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas kepastian hukum, akuntabilitas, keprofesionalan, partisipatif, kesetaraan, dan keberlanjutan. Permasalahan umum yang sering muncul meliputi keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas staf, keterbatasan pemanfaatan teknologi, hingga rendahnya etika layanan (Fauziah et al., 2022). Ketidaksesuaian antara harapan

peserta didik dan kenyataan yang mereka alami dapat mengakibatkan ketidakpuasan, bahkan menurunkan citra dan daya saing lembaga pendidikan.

Secara khusus, fenomena tersebut juga ditemukan di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian peserta didik menyatakan ketidakpuasan terhadap sistem pelayanan administrasi sekolah, khususnya terkait proses pembayaran SPP yang terkadang tidak terdokumentasi secara baik karena kelalaian dalam meminta bukti pembayaran. Hal ini mencerminkan adanya persoalan dalam aspek kehandalan dan ketelitian pelayanan (Dokumen Penelitian, 2024).

Masalah pelayanan administrasi tidak hanya berdampak pada ketidaknyamanan peserta didik, tetapi juga dapat menimbulkan gangguan sistemik dalam pengelolaan sekolah, seperti keterlambatan distribusi informasi, kekacauan data akademik, dan rendahnya partisipasi peserta didik dalam layanan sekolah. Dalam jangka panjang, hal ini akan mengganggu proses pembelajaran dan memengaruhi kepuasan serta loyalitas peserta didik terhadap lembaga pendidikan (Tjiptono & Chandra, 2015).

Kepuasan peserta didik sangat penting karena menjadi indikator keberhasilan layanan pendidikan. Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan merupakan respon emosional terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan. Ketika kualitas pelayanan administrasi menurun, maka peserta didik akan merasakan pengalaman negatif yang berpotensi menurunkan motivasi belajar, keterlibatan, dan kepercayaan terhadap sekolah.

Dalam beberapa penelitian terdahulu telah dibuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi dan kepuasan peserta didik, seperti yang diungkapkan oleh Hasbi (2018) dalam penelitiannya di MTsN 1 Model Palembang. Namun demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik dilakukan pada lembaga pendidikan madrasah di lingkungan perkotaan seperti MA PERSIS 1 Kota Bandung, khususnya dengan pendekatan terhadap sistem layanan online dan hybrid.

Di sinilah letak gap penelitian ini. Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada lembaga pendidikan dasar atau perguruan tinggi, serta lebih menitikberatkan pada aspek pembelajaran, bukan layanan administrasi. Selain itu, aspek teknologi digital dalam administrasi masih belum banyak dikaji secara empiris sebagai bagian dari determinan kualitas pelayanan (Rosid & Arifin, 2021). Oleh karena itu, diperlukan studi yang menyelidiki kualitas layanan administrasi berbasis teknologi di madrasah dan hubungannya dengan kepuasan siswa.

Penelitian ini mencoba menjawab kebutuhan tersebut dengan mengkaji secara kuantitatif bagaimana kualitas pelayanan administrasi diukur dari dimensi responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability menurut model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1990) dapat memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik di MA PERSIS 1 Kota Bandung. Pendekatan ini dinilai relevan dan komprehensif dalam menilai kualitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya penting untuk menilai kondisi empiris kualitas pelayanan administrasi sekolah, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola pendidikan agar mampu meningkatkan mutu layanan yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik modern, termasuk dalam aspek teknologi informasi dan digitalisasi layanan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan peserta didik yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan prinsip continuous improvement dalam manajemen mutu pendidikan (Hensler & Brunell dalam Usman, 2014).

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik (Penelitian di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung)” sebagai upaya untuk mengisi kekosongan penelitian, memberikan kontribusi ilmiah, serta menyumbangkan solusi nyata terhadap tantangan pelayanan administrasi di lingkungan pendidikan menengah keagamaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah diantaranya:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan peserta didik dalam pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, penulis merumuskan beberapa tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta didik dalam pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas dan menjadi fokus kajian serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah khazanah teori pengaruh layanan administrasi Pendidikan di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan mendatangkan nilai kemanfaatan perihal memberikan sumbangsih praktis kepada pihak-pihak yang terkait yaitu diantaranya sebagai berikut:

a. Manfaat Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar refleksi dalam pengambilan keputusan oleh jasa pendidikan perihal kaitannya dengan penggunaan layanan online dan dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi progres dan skalasi kinerja lembaga pendidikan menjadi lebih unggul.

b. Manfaat Bagi Peneliti

Pada penelitian ini penulis mengharapkan dari hasil penelitian dapat menambah korelasi serta menambah data empiris perihal pelayanan berbasis online jasa pendidikan sehingga dapat bermanfaat dalam peningkatan manajemen untuk pembentukan kualitas layanan yang baik yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dengan menambah atau mengubah variabel lain yang dapat menyempurnakan penelitian ini.

c. Manfaat Bagi UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan tambahan sebagai referensi penelitian ilmiah khususnya dalam bidang manajemen pendidikan islam.

E. Kerangka Berpikir

1. Kualitas Layanan Administrasi

Menurut Kotler, menyatakan bahwa kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan berupa harapan layanan dari pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.

Menurut Parasuraman (1990), konsep kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan ditentukan oleh lima indikator yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): mencakup sarana, fasilitas, serta penampilan fisik petugas. Dalam konteks sekolah, ini mencakup kerapihan ruang tata usaha, ketersediaan formulir digital, dan sistem informasi akademik yang modern.
2. *Reliability* (Keandalan): kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Dalam pelayanan administrasi, ini terlihat pada keakuratan pencatatan data siswa, ketepatan waktu pembuatan surat-surat, serta konsistensi dalam penanganan berkas akademik.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu peserta didik. Misalnya, dalam merespon keluhan terkait kesalahan data atau dalam memberikan informasi jadwal kegiatan sekolah.
4. *Assurance* (Jaminan): mencakup kompetensi, sikap sopan, serta rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas kepada peserta didik. Ini mencakup profesionalisme staf administrasi dalam bersikap dan menjamin kerahasiaan data.
5. *Empathy* (Empati): perhatian dan pelayanan yang bersifat individual. Ini mencakup keramahan, kesabaran, serta kemampuan petugas memahami kebutuhan unik setiap peserta didik.

Model SERVQUAL mengasumsikan bahwa kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi peserta didik terhadap kelima dimensi tersebut akan menentukan sejauh mana kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai baik atau buruk. Bila pelayanan yang diterima lebih tinggi atau sama dengan harapan, maka akan muncul kepuasan; sebaliknya, jika pelayanan di bawah ekspektasi, akan terjadi ketidakpuasan.

Dalam konteks pendidikan, pendekatan ini relevan karena peserta didik kini diposisikan sebagai *educational clients* atau pelanggan pendidikan yang memiliki hak atas pelayanan bermutu. Oleh karena itu, teori ini memberikan kerangka evaluatif yang konkret untuk mengukur performa lembaga pendidikan dalam pelayanan administrasi. Teori SERVQUAL juga dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam manajemen mutu

pendidikan, karena memberikan indikator terukur atas dimensi layanan yang perlu ditingkatkan.

Dalam konteks madrasah, dimensi-dimensi tersebut mencerminkan realitas pelayanan administrasi yang dihadapi peserta didik. Responsiveness menunjukkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani; assurance mencerminkan keamanan dan kepercayaan terhadap layanan; tangible berkaitan dengan fasilitas dan penampilan fisik; empathy merujuk pada perhatian personal yang diberikan; dan reliability berkaitan dengan keakuratan dan konsistensi pelayanan (Fauziah et al., 2022).

2. Kepuasan Peserta Didik

Menurut (Kotler dan Keller, 2000), mendefinisikan kepuasan siswa sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diberikan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan siswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki siswa setelah membandingkan harapan dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan layanan sekolah.

Menurut Hawkins dan Lonney (2003), Indikator kepuasan pelanggan yaitu:

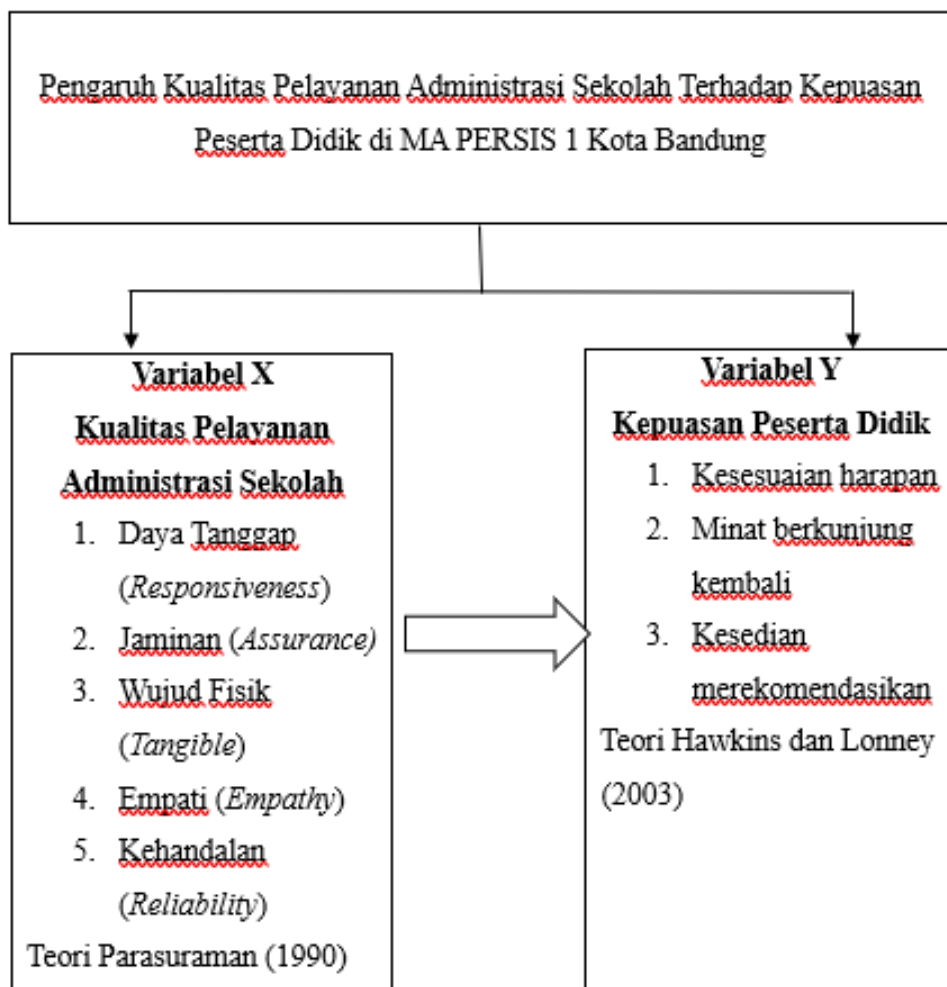
- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian terdahulu seperti oleh Hasbi (2018) dan Rosid & Arifin (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah berdampak signifikan terhadap kepuasan siswa di berbagai lembaga pendidikan.

Secara konseptual, model hubungan ini dapat digambarkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan administrasi (X) akan memengaruhi ketiga indikator kepuasan peserta didik (Y). Dimensi responsiveness dan reliability cenderung berkontribusi besar terhadap kepuasan karena siswa sangat

menghargai pelayanan yang cepat dan akurat (Tjiptono & Chandra, 2015). Demikian pula, assurance dan empathy menciptakan rasa aman dan nyaman dalam interaksi administrasi.

Dengan pendekatan ini, penelitian akan menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di MA PERSIS 1 Kota Bandung. Skema hubungan antarvariabel dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, Adapun hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

- Ha = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di MA PERSIS 1 Kota Bandung
- Ho = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di MA PERSIS 1 Kota Bandung

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian pengaruh kualitas mengenai pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di MA PERSIS 1 Kota Bandung ini telah meninjau beberapa literatur yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Skripsi Indah Tri Wahyuni (2021), Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di adrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayal Pekanbaru tergolong ""Sangat Baik" dengan proporsi sebesar , dan kepuasan orang tua siswa tergolong ""Baik" dengan proporsi sebesar 79,89%. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Indah Tri Wahyuni dan penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel y, lokasi penelitian yang digunakan, dan gambaran lembaga pendidikan yang berbeda.
- 2) Skripsi Sisi Sriwahyuni (2020), Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SMAN 1 Rambatan". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan diperoleh persamaan $Y = 65,578 X + 0,048 X$, kemudian nilai korelasi dari perhitungan R Square adalah 0,016 yang dihasilkan dari $R^2 = 0,1282$. Artinya 0,128 atau 12,8% kepuasan kerja

guru dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tenaga kependidikan. Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,016 yang berstandar positif, artinya semakin baik mutu pelayanan tenaga kependidikan maka tingkat kepuasan kerja guru akan semakin baik. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sisi Sriwahyuni dan penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel y, dan lokasi penelitian yang digunakan berbeda.

- 3) Skripsi Dedek Setiawan (2019), Judul "Pengaruh Kinerja Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Madrasah Aliyah Matla' ul Anwar Gisting". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja administrasi terhadap kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan dan penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel x dan lokasi penelitian yang digunakan berbeda
- 4) Skripsi Lu'lu'ul Fuadatun Nisa (2019), Judul "Pengaruh Kualitas Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada FTK UIN Walisongo Semarang". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Lu'lu'ul Fuadatun Nisa dengan penulis yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, serta perbedaan jenjang lembaga pendidikan.
- 5) Skripsi Lutfiana Anjarsari (2018) Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional Lia Cinere Depok ". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen di LBPP LIA Cinere. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Lutfiana Anjarsari dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan

administrasi Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang digunakan berbeda

- 6) Jurnal Kartika Ayu Lestari, Abdillah, dan Muhammad Rifa'i. (2021), Judul "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang". Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Ayu Lestari, Abdillah, dan Muhammad Rifa'i dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.
- 7) Jurnal M. Hasbi (2018), Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh M. Hasbi dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.
- 8) Jurnal Moh, Harun Al Rosid, dan Fila Nurul Arifin (2021), Judul "Pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa MTs Unggulan Mukhtar Syafa'al Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan administrasi MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020 tergolong cukup baik (2) tingkat kepuasan siswa MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020 tergolong cukup baik (3) pengaruh layanan terhadap kepuasan siswa MTs. Unggulan

Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pelajaran 2019/2020 sebesar sangat baik Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Moh Harun Al Rosid, dan Fila Nurul Arifin dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda

- 9) Jurnal Nur. Amalina Dzakiratullah, (2018) Judul ""Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Subbag Akademik Kemahasiswaan, dan alumni fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya" Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Subbag Akademik Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi akademik (X) berpengaruh sebesar 12% terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nur Amalina Dzakiratullah dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.
- 10) Jurnal Sulhak, Mohammad Firdaus, dan Agustin HP (2020) Judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi". Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sulhak, Mohammad Firdaus dan Agustin HP dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda.

Tabel 1 Orisinalitas Penelitian

Nama Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Indah Tri Wahyuni (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua di MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru	Kuantitatif	Layanan 'sangat baik', kepuasan 'baik' (79,89%)	Topik: kualitas pelayanan administrasi	Responden: orang tua, lokasi berbeda
Sisi Sriwahyuni (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan	Regresi linear sederhana	Korelasi positif, pengaruh 12,8%	Topik: kualitas pelayanan administrasi	Responden: guru, lokasi berbeda
Dedek Setiawan (2019)	Pengaruh Kinerja Administrasi terhadap Kualitas Pelayanan di MA Matla'ul Anwar Gisting	Kuantitatif	Pengaruh positif dan signifikan	Topik: kualitas pelayanan	Variabel X: kinerja administrasi, lokasi berbeda
Lu'lu'ul Fuadatu Nisa (2019)	Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di FTK UIN Walisongo Semarang	Kuantitatif	Berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa	Topik: kualitas pelayanan administrasi	Objek: mahasiswa, jenjang perguruan tinggi
Lutfiana Anjarsari (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen di LIA Cinere Depok	Kuantitatif	Terdapat pengaruh signifikan	Topik: kualitas pelayanan administrasi	Objek: lembaga kursus
Kartika A. Lestari, dkk (2021)	Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik SMP Al-Maksum Deli Serdang	Korelasional	Hubungan signifikan positif	Topik: pelayanan administrasi & kepuasan siswa	Jenjang SMP, lokasi berbeda
M. Hasbi (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan	Kuantitatif	Dimensi pelayanan	Topik: pelayanan administrasi	Lokasi MTs,

	Peserta Didik di MTsN 1 Model Palembang		berpengaruh	si & kepuasan siswa	bukan MA
Moh. Harun A.R & Fila N.A (2021)	Pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di MTs Unggulan M. Syafa'at Banyuwangi	Kuantitatif	Layanan cukup baik, kepuasan cukup baik	Topik: pelayanan administrasi & kepuasan siswa	Lokasi dan jenjang berbeda (MTs)
Nur Amalina Dzakirattullah (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya	Kuantitatif	Pengaruh 12%, sisanya variabel lain	Topik: pelayanan administrasi & kepuasan mahasiswa	Objek: mahasiswa, lokasi perguruan tinggi
Sulhak, M. Firdaus, Agustin HP (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi	Kuantitatif	Dimensi pelayanan berpengaruh simultan	Topik: pelayanan administrasi & kepuasan siswa	Objek: SMK, lokasi berbeda

Sebagian besar penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, baik itu orang tua siswa, guru, mahasiswa, maupun peserta didik sekolah menengah. Namun, sebagian besar studi dilakukan pada jenjang pendidikan dasar atau tinggi, sementara penelitian pada jenjang menengah khususnya Madrasah Aliyah masih sangat terbatas. Hal ini membuka ruang kajian untuk memperluas cakupan empiris dan konteks kelembagaan.

Selain itu, variabel yang digunakan dalam penelitian terdahulu tidak selalu mengacu pada model yang terstandarisasi. Beberapa peneliti menggunakan pendekatan umum terhadap "pelayanan administrasi", tanpa merinci indikator berdasarkan teori SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Model SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini dapat memberikan kedalaman teoritik dan ketepatan pengukuran yang lebih kuat.

Penelitian terdahulu juga cenderung belum memperhatikan konteks digitalisasi layanan administrasi yang mulai banyak diterapkan di sekolah-sekolah, termasuk madrasah. Padahal, transformasi layanan berbasis teknologi memiliki dampak terhadap persepsi kepuasan peserta didik yang lebih akrab dengan sistem digital. Inilah yang menjadi celah penting dalam kajian literatur yang ingin dijawab dalam penelitian ini.

Dalam hal lokasi, sebagian besar penelitian dilakukan di daerah pinggiran atau kota kecil. Penelitian ini mengambil lokasi di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung, yaitu lembaga pendidikan Islam yang berada di wilayah urban, dengan dinamika administratif dan ekspektasi peserta didik yang lebih kompleks. Oleh karena itu, hasil penelitian ini berpotensi memperkaya khasanah pemahaman dalam konteks pendidikan menengah berbasis agama di perkotaan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi strategis dalam menjembatani kekosongan kajian ilmiah yang mengaitkan kualitas pelayanan administrasi berbasis SERVQUAL dan kepuasan peserta didik madrasah di lingkungan urban yang mulai menerapkan pendekatan layanan digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan manajemen pelayanan pendidikan.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL secara komprehensif untuk menilai kualitas pelayanan administrasi di madrasah, sesuatu yang belum banyak diimplementasikan pada studi-studi sebelumnya. Dengan lima dimensi SERVQUAL, penelitian ini memberikan instrumen yang lebih valid dan reliabel dalam menilai variabel independen dibanding pendekatan deskriptif umum yang sering digunakan sebelumnya.

Selain itu, kebaruan lainnya terletak pada konteks penelitian yang mengangkat madrasah perkotaan (*urban Islamic school*) sebagai objek kajian. MA PERSIS 1 Kota Bandung memiliki karakteristik yang berbeda dari madrasah di wilayah rural, baik dari segi budaya organisasi, ekspektasi layanan, hingga penerapan sistem digital administrasi. Fokus pada konteks ini menambah perspektif baru dalam literatur tentang pelayanan pendidikan Islam.

Terakhir, novelty juga terletak pada perhatian terhadap teknologi sebagai penguat dalam pelayanan administrasi. Penelitian ini menyentuh aspek digitalisasi layanan seperti dokumentasi online, sistem informasi akademik, dan penggunaan aplikasi layanan siswa yang belum menjadi fokus utama pada banyak penelitian terdahulu. Dengan menggabungkan teori klasik dan isu kontemporer, penelitian ini hadir sebagai kontribusi penting dalam pengembangan model pelayanan pendidikan modern di madrasah.

