

**PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN PRIMA PADA
TENAGA KEPENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH
NEGERI 6 KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai
salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S.Pd)
program studi manajemen pendidikan islam*



Oleh:

MIFTAHUL QOLBI
NIM: 1914030043

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/2026 M

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miftahul Qolbi

NIM : 1914030043

Tempat/ Tanggal Lahir : Padang, 5 Mei 2001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Siswa tentang Pelayanan Prima pada Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya dublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar sarjana di universitas islam negeri imam bonjol padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 04 Mei 2026

Yang menyatakan



Miftahul Qolbi
NIM.191403043

PERSTUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ **Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Prima Pada Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang**” yang disusun oleh Miftahul Qolbi, 1914030043, telah memenuhi persyaratan munaqasyah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

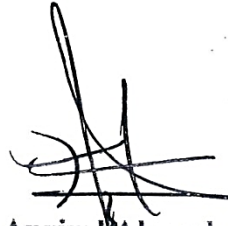
Padang, 5 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. Hasnawati, S.Ag, M.Pd
(NIP.197201042000032002)

Pembimbing II



Dr. Aprizal Ahmad, S.Ag., M.Pd
(NIP. 197004052007011061)

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi Dengan Judul “ Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Prima Pada Tenaga Kependidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang” Disusun Oleh Miftahul Qolbi, NIM 1914030043 Telah Diuji Dalam Sidang Munaqasayah Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Pada Hari Kamis, Tanggal 18 Juni 2026 Dan Dinyatakan Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 18 Juni 2026

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hasniwati, S.Ag., M.Pd
NIP. 1972201042000032002

Sekretaris

Dr. Aprizal Ahmad, S.Ag., M.Pd
NIP.198909212019031005

Anggota

Penguji I

Dr. Sermal, S.Ag., M.Pd
NIP.196909091993031003

Penguji III

Dr. Hasniwati, S.Ag., M.Pd
NIP. 1972201042000032002

Penguji II

Eci Sriwahyuni, M.Pd
NIP.19850428220122005

Penguji IV

Dr. Aprizal Ahmad, S.Ag., M.Pd
NIP.198909212019031005

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Yasmadi, M.Ag
NIP.197305172000031001

ABSTRAK

Miftahul Qolbi, Nim: 1914030043. Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Prima Pada Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang. Skripsi: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, 1447 H/2026 M. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan kualitas kinerja tenaga kependidikan di MTsN 6 Kota Padang yang berdampak pada kurang optimalnya pelayanan administrasi yang diterima siswa. Faktor penyebabnya antara lain kurangnya pelatihan pelayanan prima, sistem administrasi yang masih banyak dilakukan secara manual, beban kerja yang tinggi, serta tumpang tindih pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi siswa mengenai pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga kependidikan di MTsN 6 Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas VIII MTsN 6 Kota Padang yang berjumlah 416 orang, dengan sampel sebanyak 82 orang yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik Stratified Random Sampling. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan perhitungan mean, persentase, dan distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi siswa terhadap pelayanan prima tenaga kependidikan di MTsN 6 Kota Padang berada pada kategori "Puas" dengan persentase tertinggi sebesar 39,02%. Adapun 26,83% responden menyatakan "Tidak Puas", 24,39% berada pada kategori "Cukup Puas", dan 9,76% menyatakan "Sangat Tidak Puas". Ditinjau per indikator, dimensi reliability dan responsiveness masing-masing berada pada kategori "Cukup Puas" (54,88% dan 53,66%), dimensi assurance pada kategori "Puas" (30,49%), dimensi empathy pada kategori "Puas" (68,30%), dan dimensi tangibles pada kategori "Cukup Puas" (47,56%). Distribusi persentase yang masih menyebar di berbagai kategori mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan prima belum dirasakan secara merata dan konsisten oleh seluruh siswa, sehingga evaluasi berkala dan pelatihan pelayanan bagi tenaga kependidikan untuk menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan ke depannya. Kata Kunci: Persepsi Siswa, Pelayanan Prima, Tenaga Kependidikan,

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Persepsi Siswa tentang Pelayanan Prima pada Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang**” Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada:

1. Pembimbing I Ibu Dr. Hasnawat, S.Ag, M. Pd dan Pembimbing II, Bapak Dr. Aprizal Ahmad, S.Ag, M. Pd
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang Bapak Dr. Yasmadi, M. Ag., M. Pd., Wakil Dekan I Bapak Dr. Muhammad Kosim, MA, Wakil Dekan II Ibu Dr. Jum Anidar, S. Ag, M. Pd dan dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Rahmawati, S. Ag., M. Ag
3. Ketua Prodi Bapak Dr. Misra, S.Pd, M.Si dan Sekretaris Prodi Ibu Eci Sriwahyuni, M. Pd
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
5. Terima kasih kepada Kepala MTsN 6 Kota Padan beserta seluruh guru dan staf yang telah memberikan izin, bantuan, serta dukungan selama pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

6. Bapak/Ibu Tata Usaha dan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
7. Kepala Perpustakaan, para pegawai Pustaka baik institut maupun Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah melayani penulis selama penyelesaian skripsi.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, nasehat serta motivasi, baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Padang, 04 Mei 2026
Yang menyatakan



Miftahul Qolbi
NIM.1914030043

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PERSTUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teori	11
1. Persepsi	11
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	12
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima	15
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima.....	17
5. Tata Usaha Sekolah.....	21
6. Pelaksanaan Administrasi Sekolah	27
B. Penelitian Relevan	42
C. Kerangka Berfikir	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48

C. Populasi Dan Sampel	49
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	51
E. Validasi dan Uji Reliabilitas	72
F. Teknik Analisis Data	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
A. Hasil Penelitian	84
1. Deskripsi Data.....	84
2. Distribusi Frekuensi	86
B. Pembahasan	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Populasi Siswa MTSN Kelas VIII 6 Kota Padang.....	49
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian	53
Tabel 3.3	ALternatif Jawaban	71
Tabel 3.4	Uji Validitas	74
Tabel 3.5	Uji Reabilitas.....	78
Tabel 3.6	Skor Interpresentase	81
Tabel 4.1	Staistik Deskriptif Indikator Penelitian	84
Tabel 4 2	Distribusi Frekuensi Indikator Reliability (Keandalan)	86
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Indikator.....	89
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Indikator Assurance	92
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Indikator Emphaty (Empati)	94
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Indikator Tangibles (Bukti Fisik)	96
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Seluruh Indikator Persepei Siswa Tentang Pelayanan Prima Tenaga Kependidikan.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Histogram Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	87
Gambar 4.2 Histogram Indikator <i>Responsiveness</i>	90
Gambar 4.3 Histogram Indikator <i>Ansurance</i>	93
Gambar 4.4 Histogram Indikator <i>Emphaty</i>	95
Gambar 4.5 Histogram Indikator <i>Tangibles</i>	97
Gambar 4.6 Histogram Seluruh Indikator Persepsi Siswa	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Angket Instrumen Penelitian	107
Lampiran 2 Angket Penelitian	119
Lampiran 3 Lampiran 3 Tabulasi Data	126
Lampiran 4 Uji Validitas Angket Penelitian.....	127
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	130
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian	131
Lampiran 7 SK Dosen Pembimbing 1&2	132
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	133