

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SARANA DAN PRASARANA  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK MADRASAH  
ALYAH NEGERI (MAN) 1 MAKASSAR**



Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Pendidikan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam  
pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Alauddin Makassar

Oleh  
**FIRDA RAHMAYANTI**  
NIM. 20300115014

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Firda Rahmayanti  
Nim : 20300115014  
Tempat/Tgl.Lahir : Pangkep, 22 November 1998  
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan  
Alamat : Samata Gowa  
Judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar”**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah tiruan, duplikat, plagiat atau dibuat dan disusun oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Makassar, 11 November 2019

Penulis



**Firda Rahmayanti**

**NIM 20300115014**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

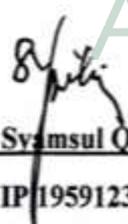
Pembimbing penulisan skripsi saudara **Firda Rahmayanti** NIM: **20300115014**, mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar**”, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut.

Samata, 11 November 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. H. Syamsul Qamar, M.Th.I

NIP. NIP 19591231 199003 1 012

  
Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.

NIP. 19670318 199203 2 002

Mengetahui Ketua Jurusan MPI

  
Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd.I  
NIP 19760911 200501 1 005

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar”, yang disusun oleh Firda Rahmayanti, NIM: 20300115014, mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada tanggal 14 November 2019 M, bertepatan dengan tanggal 17 Rabi’ul Awal 1441 H, dan dinyatakan telah dapat menerima sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dengan beberapa perbaikan.

Samata, 14 November 2019 M  
17 Rabi’ul Awal 1441 H

### DEWAN PENGUJI

(SK Dekan 3804 Tahun 2019)

Ketua : Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd.

Sekretaris : Mardhiah, S.Ag., M.Pd.

Munaqisy I : Dr. Baharuddin, M.M.

Munaqisy II : Dr. Rosdiana, M.Pd.I.

Pembimbing I : Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.

Pembimbing II : Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Alauddin Makassar, &



Dr. H. Marijuni, S.Ag., M.Pd.I.  
NIP. 197801 112005 01 1006

## KATA PENGANTAR



Tiada sepatah katapun yang indah dan sepantasnya diucapkan selain hanya pujian dan rasa terima kasih kepada Allah swt sang pemilik cinta dan kasih sayang. Skripsi ini dapat terselesaikan walaupun dalam bentuk sederhana. Pernyataan rasa syukur kepada sang Khalik atas hidayah-Nya yang diberikan dalam mewujudkan karya ini tidak dapat penulis lukiskan dengan kalimat apapun kecuali dengan hanya menyadari betapa kecilnya diri ini dihadapan-Nya.

Salawat dan salam semoga menjadi hadiah terindah bagi baginda Rasulullah saw yang telah menjadi pelita dalam gelapnya kejahiliyaan dunia, yang telah menjadi petunjuk di saat manusia tersesat dan terlena dengan kenikmatan sesaat. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, maka penulis bersikap positif dalam menerima saran maupun kritikan yang sifatnya membangun.

Melalui tulisan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda **M. Sangkala. B** dan Ibunda **Nur Aeni** yang sangat kusayangi yang telah membesarkan penulis dengan berlimpah kasih dan sayang dan membiayai penulis tanpa rasa lelah sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi. Serta semua keluarga besar kedua belah pihak, Terima kasih atas semuanya yang diberikan selama ini.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Hamdan Juhannis, MA., Ph.D.** selaku Rektor UIN Alauddin Makassar, beserta Wakil Rektor I, II, III, dan IV yang selama ini berusaha memajukan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar atas segala penyediaan sarana dan prasarana sehingga dapat terselenggara proses perkuliahan dengan baik.
2. **Dr. H. Marjuni, S. Ag., M. Pd.I** selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar beserta seluruh Staf Akademik atas segala pelayanannya.
3. **Ridwan Idris, S.Ag, M.Pd.** dan **Mardhiah, S.Ag., M.Pd.** selaku Ketua dan Sekertaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, karena izin, pelayanan, kesempatan, fasilitas, dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini telah terselesaikan.
4. **Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.** selaku pembimbing I dan **Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.** sebagai pembimbing II yang dengan sabar membimbing dan selalu memberi ide-ide sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. **Ridwan Idris, S.Ag, M.Pd.** dan **Dr. Hj. Musdalifah, M.Pd.** selaku validator ahli untuk instrumen penelitian.
6. Para Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, terkhusus dosen-dosen jurusan **Manajemen Pendidikan Islam.**
7. Kepala Madrasah MAN 1 Makassar yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian, serta guru-guru, staf dan peserta didik yang ikut membantu dalam penelitian ini.

8. Sahabatku Nursyamsih, Sukina Aningsih, dan Yusril Ihza Mahendra yang selalu memberi dorongan semangat agar tidak menyerah.
9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Alauddin Makassar Angkatan 2015. Serta teman teman Posko 10 KKN Angkatan 60 Kec. Rilau Ale Desa Anrang Kab. Bulukumba.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan karya selanjutnya.



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah .....	11
C. Hipotesis .....	11
D. Definisi Operasional Variabel .....	12
E. Kajian Pustaka .....	13
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana.....	16
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	16
2. Indikator Kualitas Layanan.....	18
3. Pengertian Sarana dan Prasarana .....	19
4. Fungsi, Jenis dan Sifat Sarana dan Prasarana .....	21
5. Standar Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Atas (SMA) .....	23

B. Hakikat Kepuasan.....	28
1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik.....	28
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik .....	29
3. Tingkat Kepuasan Peserta Didik .....	30
C. Kerangka Pikir .....	32

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan lokasi Penelitian.....	33
B. Pendekatan Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Metode Pengumpulan Data .....	34
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Validitas Instrumen .....	36
G. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data.....	38

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Sekolah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar .....	43
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	49
C. Analisis Hasil Deskriptif dan Inferensial .....	50
D. Pembahasan Penelitian.....	67

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	71
B. Implikasi .....	72

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1.</b>	Keadaan Populasi MAN 1 Makassar .....	35
<b>Tabel 3.2.</b>	Uji validitas Aiken V .....	36
<b>Tabel 3.3</b>	Kriteria Validitas Ahli .....	37
<b>Tabel 3.4</b>	Interpretasi Skor Responden .....	40
<b>Tabel 4.1.</b>	Keadaan Fisik Sarana dan Prasarana .....	48
<b>Tabel 4.2.</b>	Hasil Validasi Instrumen Angket.....	49
<b>Tabel 4.3.</b>	Analisis Indeks Aiken.....	50
<b>Tabel 4.4.</b>	Perhitungan Reliabilitas.....	50
<b>Tabel 4.5.</b>	Skor Responden Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana.....	51
<b>Tabel 4.6.</b>	Tabulasi data untuk menghitung nilai rata-rata (Mean) .....	53
<b>Tabel 4.7.</b>	Data Persentase Frekuensi.....	53
<b>Tabel 4.8.</b>	Data Standar Deviasi .....	54
<b>Tabel 4.9.</b>	Kategori Skor Responden.....	55
<b>Tabel 4.10.</b>	Skor Responden Kepuasan Peserta Didik.....	56
<b>Tabel 4.11.</b>	Tabulasi Data untuk menghitung Nilai Rata-rata (Mean).....	58
<b>Tabel 4.12.</b>	Data Persentase Frekuensi.....	58
<b>Tabel 4.13.</b>	Data Standar Deviasi .....	59
<b>Tabel 4.14.</b>	Kategori Skor Responden.....	60
<b>Tabel 4.15.</b>	Tabel Penolong.....	61

## DAFTAR GAMBAR

<b>Bagan 2.1. Kerangka Pikir.....</b>	<b>32</b>
---------------------------------------	-----------



## ABSTRAK

**Nama : Firda Rahmayanti**  
**Nim : 20300115014**  
**Fak/jurusan: Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar**

---

Skripsi ini membahas tentang bagaimana kualitas layanan sarana dan prasarana yang ada di MAN 1 Makassar dan bagaimana gambaran kepuasan peserta didik di MAN 1 Makassar serta apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana di MAN 1 Makassar; (2) Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar; (3) pengaruh signifikan Kualitas Layanan sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN 1 Makassar

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode 'ex post facto'. Subjek penelitian adalah peserta didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar kelas XI MIPA 2, berjumlah 40 orang dan menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan analisis inferensial melalui regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sarana dan prasarana berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase 60% dan kepuasan peserta didik berada pada kategori sedang yaitu 60%. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 1,530 \geq t_{tabel} = 0,312$  pada taraf signifikansi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan bahwa sebaiknya kepala madrasah dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan sarana dan prasarana agar selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana serta meningkatkan pengadaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### *A. Latar Belakang*

Pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan orang dewasa (pendidik) dalam menyelenggarakan kegiatan pengembangan diri peserta didik agar menjadi manusia yang paripurna.<sup>1</sup> Mudyahardjo memberikan pengertian pendidikan ke dalam tiga jangkauan, yaitu pengertian pendidikan secara luas, sempit, dan luas terbatas. Definisi secara luas, yaitu pendidikan adalah hidup. Pendidikan adalah segala pengalaman belajar yang berlangsung dalam segala lingkungan dan sepanjang hidup. Pendidikan adalah segala situasi yang memengaruhi pertumbuhan individu. Sementara pendidikan definisi sempit, yaitu pendidikan adalah sekolah. Pendidikan adalah pengajaran yang diselenggarakan di sekolah sebagai lembaga pendidikan formal. Sementara definisi luas terbatas, yaitu pendidikan adalah usaha sadar dilakukan oleh keluarga, masyarakat, dan pemerintah melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan/atau latihan, yang berlangsung di sekolah dan diluar sekolah sepanjang hayat untuk mempersiapkan peserta didik agar dapat memainkan peranan dalam berbaagai lingkungan hidup secara tepat dimasa yang akan datang.<sup>2</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Bab 1 pasal 1 (I) mengetahui;

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara”.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Kompri, *Manajemen Pendidikan: Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah Cet.1* (Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2015), h. 15.

<sup>2</sup>Teguh Triwiyanto, *Pengantar Pendidikan Cet. 3* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h. 22-23.

<sup>3</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003, Cet. IV* (Jakarta: Sinar Grafia, 2007), h. 2.

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan program pendidikan dalam proses pembelajaran yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki dan dioptimalisasikan pengelolaan dan pemanfaatannya.<sup>4</sup> Menurut Tim Penyusun Pedoman Pembukuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, yang dikutip oleh Hamiyah dan Jauhar, sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar-mengajar, baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.<sup>5</sup> Menurut Mulyasa sarana adalah perlengkapan dan peralatan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kegiatan, khususnya proses kegiatan yang dilaksanakan dalam pembelajaran, seperti gedung/ruang, meja, kursi, serta alat-alat yang dibutuhkan. Secara operasional dapat didefinisikan bahwa sarana prasarana sekolah adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan untuk menunjang proses yang dilaksanakan di sekolah. Sedangkan Prasarana pendidikan adalah segala macam peralatan, kelengkapan dan benda-benda pendidikan yang digunakan guru dan murid untuk memudahkan penyelenggaraan pendidikan.<sup>6</sup> Sarana dan prasarana pendidikan adalah salah satu sumber daya yang menjadi tolak ukur mutu sekolah dan perlu peningkatan terus menerus seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih.

---

<sup>4</sup>Matin dan Nurhattati fuad, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Konsep dan Aplikasinya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 1

<sup>5</sup>Nur Hamiyah & Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah Cet. I* (Jakarta, Prestasi Pustakaraya, 2015), h. 123.

<sup>6</sup>Kompri, *Manajemen Pendidikan – 2* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 234-235.

Sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk menunjang keterampilan siswa agar siap bersaing terhadap pesatnya teknologi.<sup>7</sup> Kesulitan mengelola sarana dan prasarana pendidikan akan menjadi semakin besar jika sistem dan prosedur pengelolaannya tidak jelas, termasuk jika kemauan dan kemampuan pengelolaannya tidak ada dan tidak sesuai seperti yang diharapkan. Akibat kurangnya kepedulian warga sekolah terhadap pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan, banyak ditemukan bahwa sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki sekolah tidak digunakan secara optimal. Banyak sarana dan prasarana yang semestinya masih dapat dimanfaatkan tetapi tidak lagi dapat digunakan sesuai dengan fungsinya.<sup>8</sup> Dengan tersedianya sarana dan prasarana pendidikan yang maksimal serta layanan yang berkualitas untuk terus menjaga dan memelihara sarana dan prasarana tersebut, maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kenyamanan dan memberikan rasa puas bagi peserta didik di sekolah.

Sekolah dengan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dan lengkap pasti akan memberikan semangat bagi para peserta didik dan guru. Para peserta didik juga termotivasi dalam pembelajaran pendidikan karena berkesempatan melakukan aktivitas pembelajaran agar lebih semangat. Untuk mencapai suatu pembelajaran yang baik maka sarana dan prasarana juga harus dikelola dengan baik. Bagi sekolah yang mempunyai sarana dan prasarana pendidikan yang mencukupi dan mempunyai guru yang mampu berfikir kreatif dalam penggunaan sarana dan prasarana juga akan memotivasi para peserta didik dalam berjalannya pembelajaran. Sebaliknya apabila dengan adanya sarana dan prasarana yang kurang mendukung dan peran guru yang kurang dalam penggunaan sarana dan

---

<sup>7</sup><http://nurmadiyah62.blogspot.com/2012/12/permasalahan-pendidikan-tentangsarana.html>, (diakses pada tanggal 4/6/2018, pukul 19:19)

<sup>8</sup>Matin dan Nurhattati fuad, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Konsep dan Aplikasinya*, h. 2.

prasarana, maka tujuan dalam pembelajaran pasti akan mengalami suatu hambatan dan permasalahan lainnya. Seiring dengan diberlakukannya otonomi pendidikan maka pola manajemen sekolah juga berubah. Manajemen sekolah yang semula terpusat, kini diotonomikan kesekolah, termasuk otonomi manajemen sarana dan prasarananya. Sekolah dituntut memiliki kemandirian dalam mengatur dan mengurus kepentingan sekolah menurut kebutuhan dan kemampuan sendiri serta berdasarkan pada aspirasi dan partisipasi warga sekolah dengan tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mengoptimalkan penyediaan, pendayagunaan, perawatan dan pengendalian sarana dan prasarana pendidikan pada setiap jenis dan jenjang pendidikan diperlukan adanya penyesuaian manajemen sarana dan prasarana pendidikan.

Untuk mewujudkan dan mengatur hal tersebut pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan dan Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah. Pada Bab VII Pasal 42 PP 32/2013 disebutkan bahwa;

1. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan prasarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
2. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Adapun indikator sarana dan prasarana sesuai dengan kriteria Peraturan Menteri Pendidikan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang standar sarana dan prasarana sekolah, diantaranya;

1. Ruang kelas berkapasitas maksimum 32 peserta didik dengan rasio  $2\text{m}^2$ /peserta didik dan untuk rombongan belajar kurang dari 15 orang luas ruang kelas minimum  $30\text{m}^2$  dan lebarnya 5m.
2. Ruang perpustakaan luas minimum sama dengan satu ruang kelas dan lebar minimum 5 m dan terletak di bagian sekolah yang mudah di capai.
3. Jamban, harus terdapat 1 jamban untuk setiap 40 peserta didik laki-laki dan 1 unit jamban untuk 30 peserta didik perempuan dan 1 jamban untuk guru, setiap unit luas minimum  $2\text{m}^2$ .
4. Tempat ibadah disesuaikan dengan kebutuhan sekolah masing-masing dengan luas minimum  $12\text{m}^2$ .

Standar sarana dan prasarana pendidikan yang terdapat pada peraturan menteri tersebut mencakup kriteria minimum sarana dan prasarana yang harus ada dan dikelola disekolah. Dengan standar ini segala sesuatu yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan dalam proses pembelajaran diatur. Proses pembelajaran tidak boleh terjadi jika tidak didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dari segi jumlah dan kualitasnya. Agar dikatakan berkualitas maka sarana dan prasarana harus dipelihara. Pemeliharaan sarana dan prasarana menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan serta dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.<sup>9</sup> Allah SWT menjelaskan dalam Q.S. As-Sajadah : 05.

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

---

<sup>9</sup>Kompri, *Manajemen Pendidikan-jilid 2*, h. 257.

Terjemahnya:

“Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.”(Q.S. As-Sajadah : 5)

Dari isi kandungan ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam. Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelolah alam ini, namun karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai *khalifah* di bumi maka dia harus mengatur dan mengelolah bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya. Berkaitan dengan sarana dan prasarana diharapkan lembaga pendidikan menyediakan fasilitas yang memadai disertai pemanfaatan dan pengelolaan secara optimal.

Dewasa ini setiap lembaga pendidikan di dorong untuk memberikan layanan yang terbaik kepada peserta didiknya. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan yang semakin mempermudah peserta didik dalam proses pembelajaran dan memperoleh pendidikan yang berkualitas. Proses pembelajaran di sekolah dilakukan melalui aktifitas peserta didik. Untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi peserta didik. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi peserta didik yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan belajar mengajar. Fasilitas belajar diidentikkan dengan sarana prasarana pendidikan. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya. Selain itu diperlukan juga tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi

peserta didik.<sup>10</sup> Keberhasilan suatu layanan dalam mencapai tujuannya tergantung pada penguannya. Dalam hal ini lembaga pendidikan yang memberikan layanan bermutu kepada para peserta didik, selain layanan sarana dan prasarana terdapat juga layanan khusus seperti layanan bimbingan konselin (BK), layanan kesehatan sekolah (UKS), layanan kesehatan sekolah, layanan transportasi sekolah, layanan perpustakaan, layanan laboratorium. Bentuk layanan yang diberikan sekolah kepada peserta didik perlu diterapkan seperti yang telah dijelaskan di atas, jika layanan pendidikan yang diberikan sekolah memuaskan dan dapat diterima dengan baik oleh para peserta didik akan menunjukkan sikap yang loyal terhadap sekolah.

Kualitas layanan telah menjadi perhatian, mutu atau kualitas layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan pengguna. Mutu adalah kesesuaian untuk pemakai, ini berarti bahwa suatu layanan hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau di harapkan oleh pemakai.<sup>11</sup> Mutu adalah kesesuaian dengan syarat atau standar yang ditetapkan, dan pada umumnya terkait dengan tiga aspek, yakni: produk, layanan dan harapan pengguna. Pada bidang pendidikan mutu layanan pendidikan mengacu pada ukuran layanan dalam proses pendidikan. Mutu layanan atau jasa pendidikan dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan peserta didik.<sup>12</sup> *Total Management Quality (TQM)* memandang mutu sebagai kesesuaian antara fungsi dengan tujuannya, kesesuaian antara spesifikasi dengan standar yang ditentukan,

---

<sup>10</sup>Ratnawati, *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene* (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), h.5.

<sup>11</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 11.

<sup>12</sup>Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati dan Anies Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah Cet. I* (Jakarta: PT. Bumi aksara, 2015), h. 10.

sesuai dengan kegunaannya, produk/jasa yang memuaskan dan karakteristik produk/jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.<sup>13</sup>

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Tjiptono terdapat lima indikator kualitas, yaitu:

- Daya tanggap, berhubungan dengan beberapa peserta didik sebagai petugas dalam membersihkan ruang kelas, petugas atau kepala perpustakaan dalam membersihkan perpustakaan, mengatur tata letak susunan buku, petugas sekolah dalam membersihkan dan merawat toilet dan cepat tanggap jika terjadi kerusakan di toilet;
- Jaminan, berhubungan dengan kepastian kondisi kenyamanan peserta didik;
- Bukti fisik, berhubungan dengan kondisi fisik atau tampilan fasilitas layanan;
- Empati, berhubungan dengan kepedulian layanan atau petugas untuk menjaga peralatan yang ada di ruang kelas, ruang perpustakaan, jamban dan tempat ibadah;
- Keandalan, berhubungan dengan keandalan para petugas dalam memperbaiki setiap kerusakan sarana dan prasarana yang ada di sekolah tersebut.<sup>14</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan berarti perasaan senang, nyaman, gembira dan sebagainya karena sudah terepenuhi hasrat hatinya. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang di rasakan dibandingkan

---

<sup>13</sup>Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati dan Anies Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah*, h. 9.

<sup>14</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 95

harapannya.<sup>15</sup>Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada tingkat yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan, kepuasan juga merupakan tanggapan pengguna atas terpenuhinya kebutuhan.<sup>16</sup>Kepuasan peserta didik juga merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau layanan yang diharapkan. Adapun indikator kepuasan berkaitan dengan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut;

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal biaya
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, h. 169

<sup>16</sup>Rizkan Faif Fasani, “*Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta*”, Skripsi, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2016), h. 7-8

<sup>17</sup>Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikutip oleh Hery Susanto, “*Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program*

Indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan dalam mengukur kepuasan peserta didik. Peneliti menggunakan teori tersebut dengan mengambil sebagian sebagai indikator kepuasan disesuaikan dengan indikator kualitas layanan yaitu (1) Kedisiplinan petugas pelayanan; (2) Tanggung jawab petugas pelayanan; (3) Kemampuan petugas pelayanan; (4) Kecepatan pelayanan.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar merupakan salah satu sekolah yang ada di Kota Makassar. Dari hasil pengamatan peneliti pada saat PPL di MAN 1 Makassar melihat kondisi sarana dan prasarana yang ada di sekolah tersebut dimanfaatkan dengan baik tetapi hanya sebagian seperti toilet yang berada di belakang kelas X terdapat 6 toilet untuk peserta didik tetapi hanya 4 toilet yang sering digunakan karena selebihnya berbau pesing sama halnya dengan toilet yang berada di samping perpustakaan, toilet staf yang berada di kantor yang juga sering digunakan oleh peserta didik serta toilet yang berada di samping mushollah kurang terjaga kebersihannya. Ruang kelas yang kurang terawat dan kursi serta meja yang terdapat coretan dan kelas yang kurang bersih pada siang hari, dan terbatasnya daya tampung ruang ibadah (mushollah) yang mengharuskan sebagian peserta didik sholat dilapangan. Kualitas layanan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar menurut peneliti masih perlu di tingkatkan mengenai kemampuan petugas dalam melaksanakan tugasnya.

Bagi sekolah dengan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dan lengkap pasti akan memberikan semangat bagi para peserta didik dan guru. Para peserta didik juga termotivasi dalam pembelajaran pendidikan, serta juga bisa memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk bisa melakukan aktivitas pembelajaran agar lebih semangat. Bagi sekolah yang mempunyai sarana dan prasarana pendidikan yang mencukupi dan mempunyai guru yang mampu berfikir

kreatif dalam penggunaan sarana dan prasarana juga akan memotivasi para peserta didik dalam berjalannya pembelajaran. Sebaliknya apabila dengan adanya sarana dan prasarana yang kurang mendukung dan peran guru yang kurang dalam penggunaan sarana dan prasarana, maka tujuan dalam pembelajaran pasti akan mengalami suatu hambatan dan permasalahan lainnya.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik MADrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar”***.

### ***B. Rumusan Masalah***

1. Bagaimana kualitas layanan sarana dan prasarana yang ada di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar?
2. Bagaimana kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar?

### ***C. Hipotesis***

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap jawaban atas submasalah yang membutuhkannya. Tujuannya adalah untuk memberi arah yang jelas bagi penelitian yang berupaya melakukan verifikasi terhadap kesahihan dan kesalahan suatu teori.<sup>18</sup>Dalam penelitian ini, anggapan sementara tersebut adalah Terdapat pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar.

---

<sup>18</sup>Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Laporan Penelitian*, (Alauddin Pers, 2013), h. 12.

#### ***D. Definisi Operasional Variabel***

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.<sup>19</sup> Guna memperjelas variabel penelitian, perlu dikemukakan definisi operasional dari variabel. Adapun Definisi operasional variable dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana**

Kualitas dapat diartikan *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dikatakan bermutu atau berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh sebuah layanan yang diinginkan atau yang dirasakan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Sedangkan Layanan atau pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Jadi yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah bagaimana tanggapan pengguna yakni peserta didik terhadap layanan yang dirasakan dapat memenuhi atau melebihi harapannya. Kualitas layanan memiliki indikator sebagai berikut: (a) Daya tanggap; (b) Jaminan; (c) Bentuk fisik; (d) empati; (e) kehandalan.

Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan untuk pelaksanaan kegiatan pendidikan dan kegiatan penunjangnya. Sedangkan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya suatu proses pendidikan atau pengajaran disuatu lembaga pendidikan, seperti gedung, ruang kelas, halaman, kebun sekolah, jalan menuju sekolah, dan sebagainya. Adapun sarana dan prasarana yang menjadi perhatian peneliti yaitu ruang kelas, ruang perpustakaan, jamban dan mushollah.

---

<sup>19</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 118.

## 2. Kepuasan peserta didik

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*factio*” artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai atau perasaan senang seseorang terhadap tercapainya suatu tujuan atau harapan yang diinginkan. Indikatornya yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan.

### E. Kajian Pustaka atau Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan objek dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa karya ilmiah mahasiswa berupa skripsi yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Diantara yaitu:

- a. Faiz Izzat Muttaqin, Skripsi pada jurusan Manajemen Pendidikan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana Dan Prasarana Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*” tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan sarana dan prasarana yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dianggap kurang memuaskan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari nilai akhir perdimensi yaitu, Responsiveness 57,97%, Assurance 58,22%, Tangibles 59,68%, Empathy 57%, dan Reability 58,1%. Skor akhir penelitian dengan jumlah 58,32%,<sup>20</sup>
- b. Mualimin Ahmad, skripsi pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan*

---

<sup>20</sup>Faiz Izzat Muttaqin, “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana Dan Prasarana Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah*” Skripsi, Jakarta: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

*Keguruan UIN Alauddin Makassar*” tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Alauddin Makassar yang berada dalam kategori tinggi adalah 6 orang dengan persentase 7,4% dan yang berada pada kategori sedang adalah 58 orang dengan persentase dengan persentase 71,6%, sedangkan yang memilih terendah adalah 17 orang dengan persentase 20,9%. artinya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang yaitu 58 mahasiswa dengan persentase 71,6%.<sup>21</sup>

- c. Yetri, Jurnal “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung” berdasarkan hasil analisis data penelitian ditemukan secara umum tingkat kepuasan mahasiswa program studi MPI FTK IAIN Raden Intan terhadap kualitas jasa pelayanan akademik, berada pada kategori cukup/sedang, yaitu mencapai 69,01%.<sup>22</sup>

## **F. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui kualitas layanan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar.
- b. Untuk mengetahui kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar.

---

<sup>21</sup>Mualimin Ahmad, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*” Skripsi, Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2016.

<sup>22</sup>Yetri, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung” *Jurnal, Kependidikan Islam VII (II) 2018*.

- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar.

## **2. Manfaat Penelitian**

### a. Manfaat bagi sekolah

- 1) Mengetahui peran penting sarana dan prasarana pendidikan terhadap pembelajaran pendidikan di sekolah.
- 2) Sebagai acuan pihak sekolah untuk peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendidikan terhadap pembelajaran pendidikan di sekolah.

### b. Manfaat bagi guru

Agar guru lebih kreatif dalam memodifikasi sarana dan prasarana pendidikan untuk mensiasati segala kekurangan yang ada.

### c. Manfaat bagi Mahasiswa

Dengan diadakannya penelitian ini bisa dijadikan bahan informasi dan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. KUALITAS LAYANAN SARANA DAN PRASARANA

##### 1. Pengertian Kualitas Layanan

Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan. Menurut Gronroos mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi adanya interaksi antara pelanggan dengan petugas atau hal-hal lain yang disediakan oleh lembaga pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>1</sup> Menurut Bharata seperti dikutip Erlando, Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

Singkatnya layanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain untuk memberikan bantuan kepada orang lain.

Kata kualitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *quality*.<sup>3</sup> Beberapa ahli mendefinisikan kualitas atau mutu sebagai berikut:

- 1) Goetsch dan Davis, mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

---

<sup>1</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal Cet. II* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.2.

<sup>2</sup>Barata Adya Atep, 2004 dalam Erlando "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009), h.2.

<sup>3</sup>Arbangi dkk, *Manajemen Mutu Pendidikan Cet. I* (Jakarta: Kencana, 2016), h. 83.

- 2) Juran mendefinisikan mutu sebagai kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Crosby berpendapat bahwa mutu adalah kesesuaian individual terhadap persyaratan/ketentuan. Dengan mengatakan bahwa “*quality is conformance to customer requirement*”.
- 4) Ishikawa mengatakan bahwa “*quality is customer satisfaction*”, dengan kata lain mutu atau kualitas tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pelanggan.<sup>4</sup>

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa mutu atau kualitas adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan peserta didik hingga memperoleh kepuasan.

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan suatu lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Dengan kata lain, faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pengguna (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan bergantung pada kemampuan lembaga dan petugas dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Engkoswara & Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan Cet. III* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 304-305.

<sup>5</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, h. 85.

Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan terjadi selama proses penyampaian layanan tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia layanan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu “*moment of truth*”, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan. Kualitas layanan harus berawal dari kebutuhan dan berujung pada persepsi pengguna. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas layanan yang baik bukan berdasarkan dari sudut pandang atau persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pengguna. Dengan ikatan emosional tersebut memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pengguna.

Jadi yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah bagaimana tanggapan pengguna yakni peserta didik terhadap layanan yang dirasakan dapat memenuhi atau melebihi harapannya. Kualitas layanan sekolah harus dimulai dari kebutuhan peserta didik dan berakhir pada persepsi peserta didik.

## 2. Indikator Kualitas Layanan

Indikator untuk kualitas layanan penelitian ini menerapkan konsep lima dimensi kualitas layanan RATER menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berkenaan dengan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- b. *Assurance* (jaminan) meliputi berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*confidence*) pelanggan.

- c. *Tangibles* (bukti fisik) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan/lembaga.
- d. *Empathy* (empati) berarti bahwa lembaga memahami masalah para pengguna dan bertindak demi kepentingan pengguna, serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. *Reliability* (kehandalan) berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian lima dimensi tersebut maka dapat dipahami bahwa kepuasan peserta didik ditunjukkan oleh kehandalan suatu lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki.

## 1. Pengertian Sarana dan Prasarana

Asumsi sebagian masyarakat menilai bagus atau tidaknya sebuah lembaga pendidikan berawal dari bentuk fisik lembaga pendidikan tersebut seperti bentuk bangunan, serta berbagai fasilitas yang terlihat secara kasat mata. Bentuk fisik dari lembaga pendidikan termasuk dalam dimensi-dimensi sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen jasa pendidikan dan dapat diibaratkan sebagai sebuah kebutuhan pokok yang harus dimiliki oleh lembaga pendidikan dalam rangka memberikan layanan terbaik kepada konsumen jasa dalam bidang pendidikan. Sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah. Sarana berarti alat langsung untuk

---

<sup>6</sup>Fandy Tjipto, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, h.95.

mencapai tujuan pendidikan, misalnya: ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya. Menurut Tim Penyusun Pedoman Pembukuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar-mengajar, baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dan berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.<sup>7</sup> Menurut Mulyasa sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Keputusan Menteri P dan K No. 079/1975, sarana pendidikan terdiri dari 3 kelompok besaar yaitu:

- 1) Bangunan dan perabot sekolah.
- 2) Alat pelajaran yang terdiri, pembukuan dan alat-alat peraga dan laboratorium.
- 3) Media pendidikan yang dapat dikelompokkan menjadi audiovisual yang menggunakan alat penampil dan media yang tidak menggunakan alat penampil.<sup>9</sup>

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sarana pendidikan adalah semua peralatan atau perlengkapan yang digunakan secara langsung di lingkungan sekolah untuk menunjang proses belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien, dan berkelanjutan guna mencapai tujuan pendidikan. Adapun pengertian prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran,

---

<sup>7</sup>Nur Hamiyah & Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, h.123.

<sup>8</sup>Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Cet. 7* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2004), h. 49.

<sup>9</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h. 51.

seperti: halaman, kebun, taman sekolah, jalan menuju sekolah, ruang perpustakaan, kantor sekolah, UKS, ruang OSIS, tempat parkir, ruang laboratorium, dan lain- lain. Secara etimologis berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam pendidikan, misalnya: lokasi atau tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang proses pendidikan disekolah.<sup>10</sup> Jadi prasarana pendidikan memberikan kontribusi secara tidak langsung dalam menunjang proses pendidikan seperti UKS, merupakan prasarana yang memberikan kemudahan bagi peserta didik yang kurang sehat untuk beristirahat saat di sekolah, Mushollah sebagai prasarana bagi peserta didik untuk menjalankan ibadah di sekolah dan fasilitas lainnya yang menunjang proses pendidikan di sekolah. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan fasilitas yang dipersyaratkan untuk berlangsungnya proses belajar mengajar di lembaga pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan berperan penting untuk mencapai tujuan pendidikan. Dengan adanya sarana dan prasarana pendidikan yang lengkap dalam suatu lembaga pendidikan maka akan meningkatkan kualitas lembaga tersebut.

## **2. Fungsi, Jenis dan Sifat Sarana dan Prasarana Pendidikan**

Ditinjau dari fungsinya dalam proses pembelajaran, sarana dan prasarana memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Sarana berfungsi langsung terhadap proses pembelajaran, seperti alat pelajaran, alat peraga, alat praktek dan media pengajaran.

Alat pelajaran adalah alat yang digunakan secara langsung dalam proses belajar mengajar, misalnya buku, alat tulis dan alat praktik.

Alat Peraga adalah semua alat pembantu pendidikan dan pengajaran,

---

<sup>10</sup>Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Di Sekolah*, h. 123

dan berupa benda ataupun perbuatan yang mudah member pengertian kepada anak didik berturut-turut dari yang abstrak sampai yang paling kongkrit. Media pengajaran adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar mengajar untuk mempertinggi efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan pendidikan.<sup>11</sup>

b. Prasarana berfungsi tidak langsung dalam proses pembelajaran, seperti tanah, halaman, pagar, tanaman, gedung/bangunan sekolah, jaringan jalan, air, listrik, telepon, serta perabot.

Adapun sarana dan prasarana ditinjau dari jenisnya, dibedakan menjadi 2 jenis yaitu:

- 1) Fasilitas Fisik yakni segala sesuatu yang berwujud benda mati yang mempunyai peranan untuk mempermudah dan melancarkan suatu usaha, seperti: kendaraan, mesin tuli, komputer, perabot, alat peraga, media dan sebagainya.
- 2) Fasilitas Non fisik yakni sesuatu yang bukan benda mati, atau kurang dapat disebut benda atau dibedakan, yang mempunyai peranan untuk memudahkan atau melancarkan sesuatu usaha seperti manusia, jasa, uang.<sup>12</sup>

Ditinjau dari sifatnya, sarana dan prasarana pendidikan dibedakan menjadi barang bergerak dan barang tidak bergerak, yang mendukung kegiatan di sekolah.

- a) Barang bergerak atau barang berpindah/dipindahkan dikelompokkan menjadi barang habis-pakai dan barang tak habis pakai.

---

<sup>11</sup>Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 3.

<sup>12</sup>Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro Cet. I* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996) h. 115.

- 1) Barang habis-pakai adalah segala bahan atau alat yang apabila dalam waktu yang relative singkat, contoh kapur tulis, spidol, kertas, penghapus, sapu dan sebagainya beberapa bahan kimia unruk praktik guru dan siswa. tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 225/MK/V/1971 tanggal 13 April 1971.
- 2) Barang tak habis-pakai ialah keseluruhan bahan atau alat yang digunakan secara terus menerus dan dalam waktu yang relatif lama, seperti bangku, mesin tulis, atlas, komputer, globe dan beberapa peralatan olahraga dan sebagainya.
- b) Barang tidak bergerak ialah barang yang tidak berpindah-pindah ketaknya atau tidak bisa dipindahkan, seperti: tanah, bangunan/gedung. Sumur, menara air, dan sebagainya.<sup>13</sup>

Barang bergerak dan barang tidak bisa bergerak, merupakan bagian penting dalam proses berlangsungnya pendidikan. Namun yang paling penting dalam hal tersebut adalah pengadaan, pengelolaan, penyimpanan, pemeliharaan barang harus dikelola dengan baik.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pendidikan yang lengkap dan memadai dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas disuatu lembaga pendidikan.

### **3. Standar Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Atas (SMA)**

Prasarana minimum yang harus ada pada satu SMA adalah 18 ruang/tempat yaitu: ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium biologi, ruang laboratorium fisik, ruang laboratorium kimia, ruang laboratorium computer, ruang laboratorium bahasa, ruang kepala sekolah (ruang pimpinan), ruang guru, ruang tata usaha, ruang konseling, ruang

---

<sup>13</sup>Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*, h. 3.

organisasi kesiswaan, ruang UKS, ruang sirkulasi, tempat beribadah, jamban, gudang, dan tempat bermain/berolahraga. Pada setiap prasarana tersebut harus dilengkapi dengan sejumlah sarana pendukungnya. Sarana pendukung pada setiap prasarana diatas akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1) Ruang kelas

Ruang kelas adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat kegiatan pembelajaran teori dan praktik yang tidak memerlukan peralatan khusus dan/atau dengan peralatan khusus yang mudah dihadirkan. Banyak rombongan belajar, kapasitas maksimum 32 peserta didik, rasio minimum 2m<sup>2</sup>/peserta didik dan untuk rombongan belajar kurang dari 15 orang luas ruangan kelas minimum 30 m<sup>2</sup> dan lebarnya 5m, memiliki fasilitas yang memungkinkan pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan untuk memberikan pandangan ke luar ruangan, memiliki pinu yang memadai sehingga memudahkan peserta didik dan guru keluar ruangan jika terjadi bahaya dan dapat dikunci dengan baik ketika tidak digunakan.

2) Ruang Perpustakaan

Ruang perpustakaan merupakan tempat kegiatan peserta didik dan guru memperoleh informasi dari berbagai jenis bahan pustka dengan cara membaca, mengamati, mendengar, dan sekaligus tempat petugas mengelola perpustakaan. Luas minimum ruang perpustakaan sama dengan ruang kelas dan lebar minimum 5 m, dilengkapi jendela untuk member pencahayaan yang memadai untuk membaca buku, terletak dibagiansekolah yang mudah dicapai.

### 3) Ruang Laboratorium Biologi, Fisika, dan Kimia

Ruang laboratorium Biologi adalah ruang yang digunakan untuk berlangsungnya kegiatan pembelajaran biologi secara praktik yang memerlukan peralatan khusus. Ruang ini dapat menampung minimum satu rombongan belajar. Rasio minimum luas ruangan adalah 2,4 m<sup>2</sup>/peserta didik. Untuk rombongan belajar dengan peserta didik kurang dari 20 orang maka luas minimum adalah 48 m<sup>2</sup> termasuk luas ruang penyimpanan dan persiapan 18m<sup>2</sup>, lebar minimum 5m<sup>2</sup>, dilengkapi fasilitas pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan mengamati objek percobaan dan tersedia air bersih. Rasio minimum ruang laboratorium biologi sama dengan ruang laboratorium fisika, dan ruang laboratorium kimia.

### 4) Ruang Laboratorium Komputer

Ruang laboratorium komputer adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat mengembangkan keterampilan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Ruang tersebut dapat menampung minimum satu rombongan belajar yang bekerja dalam kelompok 2 orang. Rasio minimum luas ruangan adalah 2m<sup>2</sup>/peserta didik. Untuk rombongan belajar dengan peserta didik kurang dari 15 orang maka luas minimum adalah 30m<sup>2</sup>, lebar minimum 5m. Sedangkan ruang laboratorium bahasa adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat mengembangkan keterampilan berbahasa, khusus untuk sekolah yang mempunyai jurusan bahasa. Rasio minimum ruang laboratorium bahasa sama dengan rasio minimum ruang laboratorium komputer.

5) Ruang Kepala sekolah (Ruang pimpinan)

Ruang pimpinan berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan pengelolaan sekolah, pertemuan dengan sejumlah kecil guru, orang tua, murid, unsur komite sekolah, petugas dinas pendidikan atau tamu lainnya. Luas minimum ruang pimpinan adalah  $12\text{m}^2$  dan lebar minimum 3m, mudah diakses oleh guru dan tamu sekolah.

6) Ruang Guru

Ruang guru adalah ruang yang digunakan guru untuk bekerja dan beristirahat serta menerima tamu, baik tamu peserta didik, maupun tamu lainnya. Rasio minimum ruang guru adalah  $4\text{m}^2/\text{peserta didik}$  atau luas minimum  $48\text{m}^2$ . Mudah dicapai dari halaman sekolah ataupun dari luar lingkungan sekolah.

7) Ruang Tata Usaha

Ruang tata usaha adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat untuk mengerjakan administrasi sekolah, luasnya  $4\text{m}^2/\text{petugas}$  dan luas minimum  $16\text{m}^2$ .

8) Ruang Konseling

Ruang konseling adalah suatu ruang yang berfungsi sebagai tempat peserta didik mendapatkan layanan konseling dari konselor berkaitan dengan pengembangan pribadi, sosial, belajar, dan karier. Luas minimum  $9\text{m}^2$  dan memberikan kenyamanan suasana dan menjamin privasi peserta didik.

9) Ruang Usaha Kesehatan (UKS)

Ruang Usaha Kesehatan adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat untuk penanganan dini peserta didik yang mengalami gangguan kesehatan di sekolah. Luas ruang minimum  $12\text{m}^2$ .

#### 10) Ruang Organisasi Kesiswaan (OSIS)

Ruang OSIS adalah ruang yang berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan kesekretariatan pengelolaan organisasi kesiswaan. Luas minimum adalah 9m<sup>2</sup>.

#### 11) Ruang Sirkulasi (Koridor dan Tangga)

Ruang Sirkulasi adalah ruang yang berfungsi sebagai penghubung antar ruang dalam bangunan sekolah dan tempat berlangsungnya aktivitas bermain dan interaksi social peserta didik diluar jam pelajaran. Luas ruang minimum 1.8 m dan tingginya minimum 2,5 m.

#### 12) Tempat Beribadah

Tempat Beribadah adalah suatu ruang yang berfungsi sebagai tempat warga sekolah melakukan ibadah ketika mereka berada disekolah. Banyaknya tempat ibadah disesuaikan dengan kebutuhan sekolah masing-masing dengan luas minimum 12m<sup>2</sup>.

#### 13) Jamban

Jamban berfungsi sebagai tempat buang air besar atau kecil. Minimum harus terdapat 1 jamban untuk setiap 40 peserta didik laki-laki dan 1 unit jamban untuk 30 peserta didik perempuan dan 1 jamban untuk guru. Setiap unit luas minimum 2m<sup>2</sup>.

#### 14) Gudang

Gudang berfungsi sebagai tempat menyimpan peralatan pembelajaran diluar kelas, tempat menyimpan peralatan pembelajaran yang tidak/belum berfungsi disekolah, dan tempat menyimpan arsip sekolah yang telah berusia lebih dari 5 tahun. Luas minimum gudang adalah 21m<sup>2</sup>.

### 15) Tempat Bermain/Berolahraga

Tempat Bermain/Berolahraga adalah tempat yang berfungsi untuk area bermain, berolahraga, melaksanakan pendidikan jasmani, upacara dan kegiatan ekstrakurikuler. Rasio minimum luas tempat bermain/berolahraga adalah 3m<sup>2</sup>/peserta didik. Untuk sekolah yang memiliki peserta didik kurang dari 334, luasnya adalah 1000m<sup>2</sup> didalamnya terdapat ruang bebas tempat berolahraga berukuran 30x20.<sup>14</sup>

Penjelasan mengenai standar sarana dan prasarana pendidikan yang telah dipaparkan diatas, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTS), Dan Sekolah Menengah Atas/ Madrasah Aliyah (SMA/MA).

## **B. Hakikat Kepuasan**

### **1. Pengertian Kepuasan peserta didik**

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.<sup>15</sup> Dalam kamus umum Bahasa Indonesia, Kepuasan berarti merasa senang (gembira, senang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).<sup>16</sup> Kepuasan atau *Satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “factio” artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kotler mengemukakan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah

<sup>14</sup>Matin dan Nurhattati, *Manajemen Sarana Prasarana Pendidikan*, h. 180-209.

<sup>15</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek* ( Jakarta: PT Salemba, 2004), h. 192.

<sup>16</sup><http://kbbi.web.id/puas> (diakses pada tanggal 28/11/2018, pukul 10:24)

membandingkan hasil kerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.<sup>17</sup> Menurut Popi Sopiadin kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh peserta didik, baik sikap positif maupun negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan.<sup>18</sup>

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah merasakan pelayanan yang diterima dan diharapkan. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, semakin memadai sarana dan prasarana pendidikan pada suatu lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik. Jika apa yang didapatkan peserta didik sesuai dengan apa yang diharapkan maka peserta didik akan merasa puas dan apabila peserta didik tidak merasakan apa yang diharapkan maka peserta didik akan merasa tidak puas.

## **2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik**

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor lembaga yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan. Selain itu faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan pengguna dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan.<sup>19</sup> Menurut Sopiadin kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik merupakan faktor dari

---

<sup>17</sup>Fandy Tjipto, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, h. 169.

<sup>18</sup>Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 34.

<sup>19</sup>Sulviana Syam, "Pengaruh Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar" *Skripsi*, Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2018.

dalam diri peserta didik yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain; prestasi tinggi, harapan dan bakat peserta didik, sedangkan faktor ekstrinsik merupakan faktor dari luar diri peserta didik, antara lain; kualitas guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana disekolah serta iklim sekolah.<sup>20</sup>

Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan, kemampuan para petugas dalam melaksanakan tugasnya serta iklim sekolah yang nyaman dan mendukung.

### **3. Tingkat Kepuasan peserta Didik**

Tingkat kepuasan peserta didik dapat diketahui berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut;

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan

---

<sup>20</sup>Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, h. 36.

12. Kepastian jadwal biaya

13. Kenyamanan lingkungan.<sup>21</sup>

Aspek lainnya yang juga berpengaruh dalam kepuasan peserta didik yaitu kebersihan, kerapian dan kenyamanan lingkungan, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kedisiplinan petugas layanan, kecepatan petugas dalam memperbaiki kerusakan sarana dan prasarana.<sup>22</sup>

Kepuasan peserta didik merupakan kepuasan psikologis seseorang terhadap hasil atau pelayanan yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya. Kepuasan peserta didik tidak dapat dilihat secara kasat mata tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi terhadap hasil layanan tersebut.

Dalam rangka menghadapi perkembangan persaingan dunia pendidikan saat ini yang paling mendasar dalam meningkatkan pelayanan pada dunia pendidikan adalah faktor infrastruktur dan sarana prasarana sebagai penunjang proses pembelajaran. Oleh karena itu, sekolah harus memusatkan perhatian lebih dalam memberikan pelayanan dalam proses pembelajaran yang masuk kepada layanan sarana dan prasarana agar peserta didik merasa puas menimba ilmu di sekolah tersebut. Kepuasan peserta didik terhadap layanan sarana dan prasarana pendidikan dapat

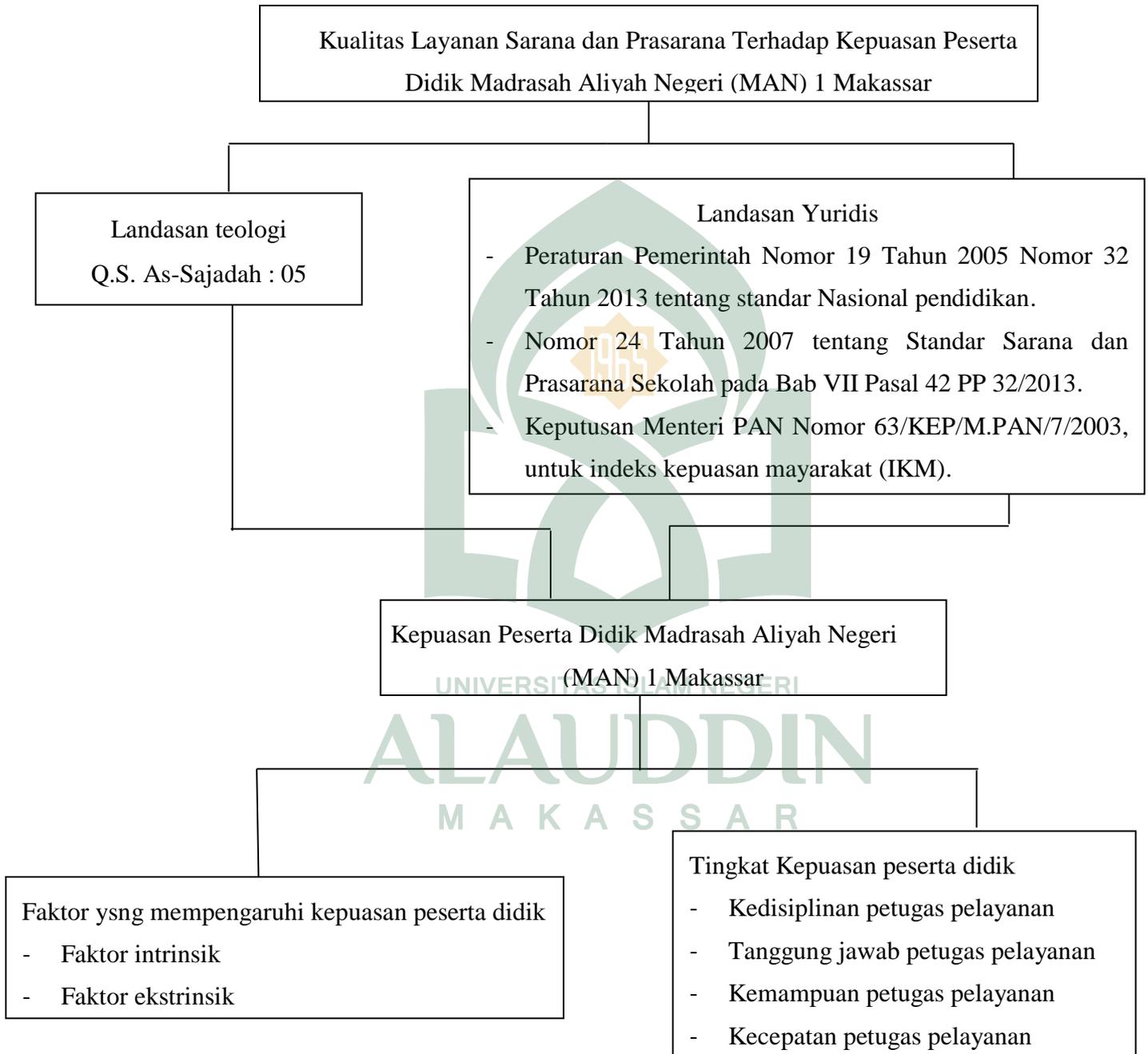
---

<sup>21</sup>Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikutip oleh Hery Susanto, "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram", *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, Volume 15 Nomor 2 (September 2014), h. 90.

<sup>22</sup>Yetri, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung", *Jurnal Kependidikan Islam VIII (II)*, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, 2018,h. 192.

dirasakan ketika peserta didik tersebut terfasilitasi dalam segala fasilitas sarana dan prasarana.

### C. Kerangka Pikir



**Bagan 2.1. Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### ***A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian***

Jenis penelitian ini adalah penelitian *Ex post facto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengungkap peristiwa yang sudah terjadi dan kemudian merunut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.<sup>1</sup> Lokasi penelitian berada di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar yang beralamat di Jalan Tala'salampang No. 46 Makassar.

#### ***B. Pendekatan Penelitian***

Untuk memperoleh kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif artinya penelitian yang berpusat atau menghasilkan angka-angka (Data Desriptif). Digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.<sup>2</sup>

#### ***C. Populasi Dan Sampel***

##### ***Populasi***

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa kelas XI Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar yang berjumlah 386 peserta didik.

---

<sup>1</sup>Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Cet. I* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), h. 8.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Cet.XXI* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 14.

<sup>3</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, h. 65.

**Tabel 3.1** Keadaan Populasi jumlah kelas XI di MAN 1 Makassar

No.	Kelas	Jumlah
1	XI MIPA 1	40
2	XI MIPA 2	40
3	XI MIPA 3	40
4	XI MIPA 4	40
5	XI MIPA 5	39
6	XI IIS 1	38
7	XI IIS 2	37
8	XI IIS 3	37
9	XI IIS 4	39
12	XI AGAMA	36
	Jumlah	386

***Sampel***

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.<sup>4</sup> Apabila subjeknya kurang 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.<sup>5</sup> Tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih. Peneliti mengambil responden secara acak (*Random sampling*) dan dapat dilakukan seperti pengundian atau lotere yaitu menuliskan nama kelas kemudian mengambil salah satu kertas dengan mata tertutup, nama kelas yang muncul itulah yang akan menjadi sampel peneliti. Setelah melakukan pengundian, kelas yang muncul adalah kelas XI MIPA 2 dengan jumlah peserta didik sebanyak 40 peserta didik.

***D. Metode Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket. Angket digunakan untuk memperoleh data primer mengenai tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan sarana dan prasarana. Dalam hal ini Peneliti menggunakan angket tertutup yakni responden hanya memilih

---

<sup>4</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, h. 65.

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h. 107.

alternatif jawaban yang telah disediakan. Adapun alternatif jawaban disajikan dengan 4 tingkatan skala *Likert*, sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 4
2. Setuju (S) : 3
3. Tidak Setuju (TS) : 2
4. Sangat Tidak Setuju(STS) : 1

### ***E. Instrumen Penelitian***

#### **1. Observasi**

Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Jenis observasi yang digunakan peneliti merupakan observasi Nonpartisipan, peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.<sup>6</sup>

#### **2. Angket/kusioner**

Angket atau kusioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pernyataan. Disamping itu, responden mengetahui informasi tertentu yang diminta.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cet.Ke-23* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 145.

<sup>7</sup>Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan Cet. I* (Jakarta:Prenadamedia Grup, 2016), h. 77.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan dengan penelitian.<sup>8</sup> Dokumentasi dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data berupa catatan atau *file* penting dalam menunjang penelitian di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar.

#### F. Validitas dan Realibilitas

##### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument apabila memiliki tingkat validitas yang tinggi maka instrument tersebut dapat dikatakan valid namun sebaliknya apabila instrument memiliki validitas yang rendah maka instrument tersebut dapat dikatakan kurang valid. Dengan cara ini butir-butir instrumen penelitian telah mencakup seluruh kawasan isi objek yang hendak diukur untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat digunakan tanpa perbaikan atau dengan revisi. Hasil validasi konstruk Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar menunjukkan sebanyak 23 butir pernyataan tidak terdapat soal yang gugur. Uji Validasi instrument yang digunakan untuk instrument angket digunakan teknik uji validasi dengan Aiken V yaitu:

**Tabel.3.2.** Uji validitas Aiken V

Validitas tiap butir	Validitas secara keseluruhan
$V = \frac{\sum s}{n(c-1)}$	$V = \frac{\sum s}{mn(c-1)}$

<sup>8</sup>Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 90.

Keterangan:

$$s = r - lo$$

V : indeks kesepakatan ahli mengenai validitas butir

r : Skor kategori pilihan ahli

lo : Skor terendah dalam kategori penskoran

n : banyaknya ahli

m : banyaknya butir

c : banyaknya kategori yang dapat dipilih ahli

untuk menginterpretasikan nilai validitas isi yang diperoleh dari perhitungan diatas, maka digunakan pengklasifikasian validitas seperti yang ditunjukkan pada tabel criteria validitas dibawah ini:

**Tabel.3.3.** Kriteria Validitas Ahli

Hasil Validitas	Kriteria Validitas
$0,80 < V \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < V \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < V \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < V \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < V \leq 0,20$	Sangat Rendah

## 2. Uji Relibilitas UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Relibilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*, pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang *reliable*, walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterhandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya namun ide pokok yang terkandung dalam konsep relibilitas adalah sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Unruk menghitung nilai reliabilitas instrumen, digunakan uji *percent of agreement* sebagai berikut:

$$R = \left(1 - \frac{A-B}{A+B}\right) \times 100 \%$$

Keterangan:

R = nilai reliabilitas

A dan B = skor rata-rata untuk semua aspek pada instrumen yang divalidasi oleh kedua validator.

Jika nilai R yang diperoleh lebih besar dari 0,7 ( $R > 0,7$ ) maka instrument dikatakan reliable.

### ***G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data***

Analisa data dimaksudkan untuk mengkaji dalam kaitanya dengan pengujian hipotesis penelitian yang telah penulis rumuskan. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>9</sup>Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif.

#### **1. Teknik Analisis statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif berusaha untuk menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel. Melalui langkah-langkah berikut:

- a. Menentukan skor maksimum dan skor minimum
- b. Menghitung rentang kelas rumus

$$R = \text{data tertinggi} - \text{data terendah}$$

- c. Menghitung banyaknya kelas (K) dengan n aturan Sturges yaitu:

---

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 209.

$$K = 1 + 3.3 \log n \text{ (dengan } n = \text{banyaknya sampel)}$$

- d. Menghitung panjang kelas interval dengan rumus:

$$P = \frac{R}{K} \text{ (R= rentang kelas, dan K= banyaknya kelas)}$$

- e. Membuat tabel Distribusi frekuensi

- f. Mean skor

Menghitung rata-rata variabel dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan;

$$\bar{x} = \text{Rata-rata} = X_i$$

$$\sum f_i x_i = \text{Produk perkalian antara } f_i \text{ dengan } x_i$$

$$\sum f_i = \text{Jumlah data/sampe}$$

- g. Menghitung data-data yang di dapatkan menggunakan rumus persentase, sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P: Presentase

F: Frekuensi Jawaban

N: Jumlah responden.<sup>10</sup>

- h. Standar Deviasi

$$SD = \sqrt{\left( \frac{\sum f_i (x_i - \bar{x})^2}{n-1} \right)}$$

Keterangan:

SD: Standar Deviasi

$\sum f_i$ : jumlah frekuensi

x: Skor Siswa

N: jumlah responden.<sup>11</sup>

<sup>10</sup>Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan Cet. XIV* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 43.

- i. Menghitung varian dengan rumus:

$$S^2 = \frac{n \sum f_i \cdot X_i^2 - (\sum f_i \cdot X_i)^2}{n(n-1)}$$

- j. Interpretasi skor responden dengan menggunakan 3 kategori diagnosis sebagai berikut:

**Tabel 3.4** Interpretasi Skor Responden

Keterangan	Kategorisasi
$(\mu \pm 1,0 \sigma) \leq x$	Rendah
$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$	Sedang
$x > (\mu + 1,0 \sigma)$	Tinggi

(sumber: Saifuddin Aswar, skala psikologi)<sup>12</sup>

## 2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.<sup>13</sup> Analisis inferensial digunakan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antara variable kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik. Untuk menyatakan ada atau tidaknya digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Analisis regresi sederhana dengan rumus:

$$\text{Persamaan regresi sederhana: } Y = a + bX \dots \dots \dots^{14}$$

keterangan:

Y: subjek dalam variabel deenden yang diprediksikan

a: harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

<sup>11</sup>Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2003), h. 45.

<sup>12</sup>Saifuddin Aswar, *penyusunan skala psikologi Cet. II* (Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 2012), h. 149.

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 148 .

<sup>14</sup>Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, h. 261.

b: angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila b (-) maka terjadi penurunan.

X: subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk menghitung nilai  $a$  dengan menggunakan persamaan:

$$a = \frac{(\sum y_i)(\sum x_i^2) - (\sum y_i)(\sum x_i y_i)}{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = \bar{y} = b\bar{x}$$

Untuk menghitung nilai  $b$  dengan menggunakan persamaan:

$$b = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}$$

b. Uji signifikansi (uji t)

Uji ini digunakan untuk menguji dan mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Makassar. Sebelum dilanjutkan dengan pengujian hipotesis yang telah ditentukan maka terlebih dahulu dicari kesalahan baku regresi dan kesalahan baku koefisien  $b$  (penduga  $b$ ) sebagai berikut:

1. Untuk  $s^2 e$ , kesalahan bakunya dirumuskan:

$$S^2 e = \frac{\sqrt{\sum Y^2 - (a \sum Y) - b \cdot \sum XY}}{n-2}$$

2. Menghitung penduga untuk  $a$  dan  $b$

$$S^2 a = \frac{\sum XY^2}{n \sum X^2} \times (S^2 e)$$

$$S_b = \frac{S^2 e}{\sum X^2} \dots \dots \dots^{15}$$

---

<sup>15</sup>Kadir, *statistika Terapan Cet, I* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 181.

a. Menghitung Statistik uji t

Hipotesis penelitian adalah Terdapat pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Makassar sedangkan hipotesis statistiknya adalah:

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

Statistik uji yang digunakan untuk menguji signifikan dari koefisien a dan b pada persamaan regresi  $Y = a + bX$  adalah statistik uji t.

$$t_b = \frac{b}{s_b}$$

Bandingkan  $t_{tabel}$  untuk  $\alpha = 0,05$  dengan  $t_{hitung}$ . Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini berarti konstanta persamaan regresi tidak signifikan. sedangkan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau koefisien regresi bersifat signifikan.<sup>16</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
 M A K A S S A R

---

<sup>16</sup>Kadir, *Statistika Terapan*, h. 181.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. *Profil Sekolah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar*

##### 1. Sejarah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar

MAN 1 Makassar merupakan Madrasah Aliyah Negeri pertama di Makassar yang bernama Madrasah Aliyah Negeri Ujung Pandang. Sejarah singkat MAN 1 Makassar, bermula sejak dikeluarkan SKB 3 Menteri. Menteri Agama No. 6 Th. 1975, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, No. 37/U/1975 dan Menteri Dalam Negeri No. 36 Th. 1975, tanggal 24 Maret 1975.

Sebagai pelaksana keputusan Presiden No. 4 Tahun 1972 dan instruksi presiden No. 15 Tahun 1974, sesuai dengan petunjuk presiden pada sidang kabinet terbatas tanggal 26 November 1974, maka didirikan 2 lembaga pendidikan dalam 2 jenjang yang berbeda yaitu Pendidikan Pegawai Urusan Peradilan Agama (PPUPA) dalam jenjang lanjutan tingkat pertama, dengan status sebagai tempat pendidikan kader untuk pegawai dalam lingkungan Departemen Agama dan sekolah persiapan Institut Agama Islam Negeri (SP. IAIN) dalam jenjang tingkat menengah atas yang berstatus sebagai pengelola calon untuk melanjutkan pendidikan pada perguruan tingkat tinggi yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Pada saat itu, lembaga pendidikan Pegawai Urusan Peradilan Agama (PPUPA) dipimpin oleh A. Rahman A. Sedangkan sekolah persiapan Institut Agama Islam Negeri (SP IAIN) dipimpin oleh Drs. Mochtar Husain. Pada tahun 1978

kedua lembaga tersebut digabung menjadi satu lembaga pendidikan yang diberi nama Madrasah Aliyah Negeri Ujung Pandang.

Dalam perjalanan Kota Ujung Pandang yang merupakan kota tempat lembaga tersebut berada, berubah nama menjadi kota Makassar dan SK Menteri No. 16 Tanggal 16 Maret 1978, tentang peralihan PGA 6 tahun menjadi Madrasah Aliyah maka PGA 6 Tahun yang ada di Makassar menjadi MAN 2, dan MAN Ujung Pandang berubah nama menjadi MAN 1 Makassar. Pada awal pendirian MAN Ujung Pandang, berstatus sebagai pusat rayon penyelenggara ujian negara dengan mewilayahi beberapa Madrasah di 11 kabupaten antara lain, kota Ujung Pandang, Kabupaten Gowa, Kabupaten Takalar, Kabupaten Jeneponto, Kabupaten Bantaeng, Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Sinjai, Kabupaten Selayar, Kabupaten Maros, Kabupaten Pangkep, Kabupaten Barru dengan 4 Jurusan yaitu: Jurusan IPA, IPS, Bahasa dan Agama.

Dalam perkembangannya di beberapa Kabupaten beberapa Madrasah Aliyah telah terbentuk dan dapat melaksanakan ujian Negara sendiri, maka pada Tahun Ajaran 1981/1982 MAN Ujung Pandang sebagai pusat rayon penyelenggara, tinggal hanya mewilayahi 6 Kabupaten yaitu, Kota Madya Ujung Pandang, Kab. Gowa, Kab. Takalar, Kab. Jeneponto, Kab. Pangkep dan Kab. Maros.

Pada tahun ajaran 1982/1983 MAN Ujung Pandang tidak lagi menjadi pusat rayon dalam penyelenggaraan ujian negara, tapi menjadi penyelenggara Ujian Negara yang mengkoordinir Madrasah Aliyah Swasta yang ada di kota Madya Ujung Pandang, Kab. Gowa, Kab. Takalar, Kab.

Jeneponto, Kab. Pangkep dan Kab. Maros. Sampai saat ini MAN 1 Makassar masih tetap membina 10 Madrasah Swasta di Makassar yang ada di dalam wilayah KKM MAN 1 Makassar.

Sejak berdirinya sampai sekarang, MAN 1 Makassar telah dipimpin oleh 8 kepala Madrasah yaitu:

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. Abd. Rahman A.                      | 1978-1982     |
| 2. Drs. M. Idris Yakub                 | 1982-1984     |
| 3. Drs. H. M. Arsyad Parenrengi        | 1984-1991     |
| 4. Drs. Umar Tanratu                   | 1991-1993     |
| 5. Drs. H. Bustani Syarif              | 1993-1994     |
| 6. Drs. H. M. Arsyad Parenrengi        | 1994-1997     |
| 7. Drs. H. Muh. Shabir Musi, Lc. MA    | 1997-2006     |
| 8. Drs, H. Amiruddin Rauf, S.Pd., M.Pd | 2006-2015     |
| 9. Ramli Rasyid S.Ag, M.Pd.I, M.Ed     | 2015-2018     |
| 10. Luqman MD, S.Ag.,S.E., M.M         | 2018-Sekarang |

2. Visi dan Misi MAN 1 Makassar

**VISI :**

***Terwujudnya Madrasah Aliyah Negeri 1 Makassar sebagai Madrasah yang Unggul, Inovatif dan Populis***

**MISI :**

- a. Menjadikan MAN 1 Makassar sebagai salah satu madrasah unggulan
- b. Meningkatkan prestasi di bidang akademik, olahraga dan seni.

- c. Meningkatkan pengetahuan profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan.
- d. Mewujudkan pembentukan karakter Islami yang mampu menjalankan ajaran agama dengan baik.
- e. Menyiapkan sumber daya manusia yang mampu mengaktualisasikan nilai-nilai Islam dalam kehidupan masyarakat.

### **Tujuan**

Berdasarkan tujuan pendidikan menengah yang diamanatkan dalam Undang- Undang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 Untuk mewujudkan Visi dan Misi maka ditetapkan tujuan satuan pendidikan yang ingin dicapai dalam jangka waktu 1 tahun, maka MAN 1 Makassar memiliki tujuan sekolah sebagai berikut:

Adapun tujuan sebagai penjabaran dari misi tersebut adalah:

- a. Meningkatkan kualitas pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan.
- b. Meningkatkan reputasi sekolah dalam berbagai kegiatan, baik akademik, seni, dan olahraga.
- c. Meningkatkan kualitas tenaga pendidik untuk memberikan pelayanan pembelajaran secara efektif dan efisien, agar siswa dapat berkembang secara optimal.

- d. Meningkatkan penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan minat dan bakat peserta didik.
- e. Membiasakan peserta didik dengan aktifitas keagamaan.
- f. Terjalannya kerjasama antarwarga/keluarga besar Madrasah dan lingkungan sekitar.

Untuk mencapai visi, misi dan tujuan Madrasah seperti yang dipaparkan di atas, maka diperlukan Program Kerja Tahunan Madrasah.

a. Dasar

- a) UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- b) UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.
- c) UU No. 39 tahun 1992 tentang peran serta masyarakat dalam pembangunan nasional.
- d) Keputusan Mendiknas No. 044/V/2002 tentang dewan pendidikan dan komite sekolah.
- e) Peraturan Daerah Kota Mataram No. 17 tahun 2002 tentang program pembangunan daerah 2002 – 2006.

b. Sasaran

- a) Pengurus Yayasan
- b) Komite Madrasah
- c) Guru
- d) Pegawai
- e) Siswa

## c. Ruang Lingkup

- a) Kurikulum
- b) Kesiswaan
- c) Ketenagaan
- d) Sarana / Prasarana

## 3. Gedung dan Bangunan

Keadaan Fisik Sekolah : Luas Tanah =  $\pm 7524 \text{ m}^2$

**Tabel 4.1. Keadaan Fisik Sarana dan Prasarana**

NO	JENIS RUANG/GEDUNG	JUMLAH	UKURAN TANAH
1	Ruang Kantor/Pegawai	1	160m <sup>2</sup>
2	Ruang Kepala Madrasah	1	20 m <sup>2</sup>
3	Ruang Wakil Kepala Madrasah	3	20 m <sup>2</sup>
4	Ruang Guru	1	120 m <sup>2</sup>
5	Ruang Belajar/Kekas	32	72 m <sup>2</sup>
6	Ruang Laboratorium IPA (Fisika/Geografi)	1	78 m <sup>2</sup>
7	Ruang Laboratorium IPA (Kimia/Biologi)	1	78 m <sup>2</sup>
8	Ruang Laboratorium Bahasa	1	78 m <sup>2</sup>
9	Ruang Laboratorium Skill (Lab. Elektro)	1	375 m <sup>2</sup>
10	Ruang Laboratorium Komputer	1	78 m <sup>2</sup>
11	Perpustakaan	1	78 m <sup>2</sup>
12	Ruang Ibadah/Masjid	1	150 m <sup>2</sup>
13	Ruang OSIS	1	20 m <sup>2</sup>
14	Ruang Pramuka	1	20 m <sup>2</sup>
15	Ruang PMR/UKS	1	20 m <sup>2</sup>
16	Ruang Bimbingan dan Konseling	1	20 m <sup>2</sup>
17	Koperasi Siswa dan Pegawai	1	35 m <sup>2</sup>
18	Lapangan Basket	1	167 m <sup>2</sup>
19	Lapangan Volley	1	128 m <sup>2</sup>
20	Lapangan Tenis Meja	1	16 m <sup>2</sup>
21	Lapangan bola Takrow	1	50m <sup>2</sup>
22	Lapangan Futsal	1	162 m <sup>2</sup>
23	Ruang Tata Busana	1	375 m <sup>2</sup>
24	WC Guru	6	2 m <sup>2</sup>
25	WC Siswa	12	2 m <sup>2</sup>
26	Kantin		50 m <sup>2</sup>
27	Indoor		400 m <sup>2</sup>

### B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas isi/validitas pakar. Instrument yang divalidasi adalah angket kualitas layanan sarana dan prasarana dan angket kepuasan peserta didik. pada penelitian ini, validasi instrument dalam penelitian ini dilakukan oleh dua orang ahli, yaitu Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd dan Dr. Hj. Musdalifah, M.Pd.

**Tabel.4.2.** Hasil Validasi Instrumen Angket

No.	Aspek	Indikator	Skor Validator		Rata-Rata
			1	2	
1	<b>Petunjuk</b>	1. Petunjuk lembar respon peserta didik dinyatakan dengan jelas	3	3	3
		2. Kriteria yang diamati dinyatakan dengan jelas	4	4	4
2	<b>Bahasa</b>	1. Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa indonesia	3	4	3,5
		2. Menggunakan kalimat/ pernyataan yang komunikatif	3	3	3
		3. Menggunakan bahasa yang sederhana	4	4	4
3	<b>Kelayakan isi</b>	1. Indikator termuat secara lengkap	4	3	3,5
		2. Keterkaitan indikator dengan tujuan penelitian	4	4	4
		3. Kesesuaian deskriptor dengan indikator yang diukur	3	3	3
		4. Kesesuaian deskriptor dengan tujuan penelitian	4	3	3,5
<b>Total Skor</b>			32	31	31.5
<b>Rata-rata Skor</b>			3,55	3,44	3,5

**Tabel.4.3.** Analisis Indeks Aiken

No.Butir	Rater 1	Rater 2	S <sub>1</sub>	S <sub>2</sub>	∑s	V
1	3	3	2	2	4	0,67
2	4	4	3	3	5	0,83
3	3	4	2	3	5	0,83
4	3	3	2	2	4	0,67
5	4	4	3	3	6	1
6	4	3	3	2	5	0,83
7	4	4	3	3	6	1
8	3	3	2	2	4	0,67
9	4	3	3	2	5	0,83
Total					44	7,33
Rata-rata					4,89	0,81

$$V = \frac{\sum s}{n(c-1)} = \frac{4}{2(4-1)} = 0,67$$

Jika  $V \geq 0,60$  maka instrumen dikatakan memiliki validitas tinggi

**Tabel.4.4.** Perhitungan Reliabilitas

Validator	Jumlah Skor Penilaian	Rata-rata Skor penilaian
1	32	3,55
2	31	3,44

$$R = \left(1 - \frac{A-B}{A+B}\right) \times 100\%$$

$$R = \left(1 - \frac{3,55-3,44}{3,55+3,44}\right) \times 100\% = 98,5\%$$

Atau  $R = 0,98$  (Reliabel)

Jika  $R > 0,7$  maka instrumen dikatakan reliabel.

### C. Analisis Hasil Deskriptif dan Inferensial

Deskriptif hasil penelitian digunakan untuk memberikan gambaran secara umum tentang pengumpulang data yang diperoleh di lapangan selama melakukan penelitian. Data yang disajikan merupakan data mentah yang diproses dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan inferensial.

### 1. Deskriptif Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

Hasil analisis data pengembangan karir dengan jumlah sampel 40 orang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 4.5.** Skor Responden Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

<b>Nama Responden</b>	<b>Jumlah Skor</b>
Responden 1	37
Responden 2	35
Responden 3	46
Responden 4	44
Responden 5	46
Responden 6	35
Responden 7	43
Responden 8	36
Responden 9	30
Responden 10	34
Responden 11	37
Responden 12	34
Responden 13	47
Responden 14	42
Responden 15	38
Responden 16	34
Responden 17	30
Responden 18	43
Responden 19	32
Responden 20	39
Responden 21	46
Responden 22	40
Responden 23	32
Responden 24	35
Responden 25	33
Responden 26	46
Responden 27	33
Responden 28	47
Responden 29	42
Responden 30	43

Nama Responden	Skor
Responden 31	38
Responden 32	47
Responden 33	45
Responden 34	39
Responden 35	45
Responden 36	36
Responden 37	33
Responden 38	40
Responden 39	38
Responden 40	44
<b>Jumlah</b>	<b>1564</b>

Berdasarkan hasil data diatas didapatkan skor tertinggi dari skala yang digunakan yakni 47 dan skor terendah yakni 30 dari jumlah sampel (n) yakni 40.

- a. Skor maksimum dan skor minimum

$$\text{Skor Maksimum} = 47$$

$$\text{Skor minimum} = 30$$

- b. Rentang Kelas (R)

$$\text{Rentang} = \text{skor maks} - \text{skor min}$$

$$= 47 - 30$$

$$= 17$$

- c. Jumlah Interval kelas

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 \log 40$$

$$= 1 + 3,3 (1,6)$$

$$= 1 + 5 = 6$$

d. Panjang kelas

$$\begin{aligned}
 P &= \frac{R}{k} \\
 &= \frac{17}{6} \\
 &= 2,83 = 3
 \end{aligned}$$

e. Tabel distribusi frekuensi

**Tabel 4.6.** Tabulasi data untuk menghitung nilai rata-rata (Mean)

Interval	$f_i$	$X_i$	$f_i \cdot X_i$
30 – 32	4	31	124
33 – 35	9	34	306
36 – 38	7	37	259
39 – 41	4	40	160
42 – 44	7	43	301
45 – 47	9	46	414
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>		<b>1564</b>

f. Menghitung rata-rata dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \bar{x} &= \frac{\sum f_i \cdot X_i}{\sum f_i} \\
 &= \frac{1564}{40} \\
 &= 39,1
 \end{aligned}$$

g. Menghitung presentasi frekuensi dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

**Tabel 4.7.** Data Persentase Frekuensi

Interval	$f_i$	Persentase
30 – 32	4	10
33 – 35	9	22.5
36 – 38	7	17.5
39 – 41	4	10
42 – 44	8	20
45 – 47	8	20
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

## h. Standar deviasi

**Tabel 4.8.** Data Standar Deviasi

Interval	$f_i$	$X_i$	$X_i - \bar{x}$	$(X_i - \bar{x})^2$	$f_i \cdot (X_i - \bar{x})^2$
30-32	4	31	-8.1	66	262
33-35	9	34	-5.1	26	234
36-38	7	37	-2.1	4	31
39-41	4	40	0.9	1	3
42-44	8	43	3.9	15	122
45-47	8	46	6.9	48	381
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>				<b>1,033</b>

$$\begin{aligned}
 SD &= \sqrt{\frac{\sum f_i \cdot (X_i - \bar{x})^2}{n-1}} \\
 &= \sqrt{\frac{1,033}{40-1}} \\
 &= \sqrt{\frac{1,033}{39}} \\
 &= \sqrt{26,487} \\
 &= 5,146
 \end{aligned}$$

Selain analisis secara manual, juga dilakukan pengujian tersebut dengan menggunakan program SPSS *versi 20 for windows* bahwa data tersebut terdistribusi normal. Hasil tersebut dapat dilihat pada table berikut:

M A K A S S A R

### Statistics

Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

N	Valid	40
	Missing	1
Mean		39.1000
Std. Deviation		5.30505
Variance		28.144
Minimum		30.00
Maximum		47.00

#### i. Kategori skor responden

Bila penggolongan Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana di MAN 1 Makassar kedalam tiga kategori diagnosis menurut Aswar mulai dari rendah, sedang sampai tertinggi, maka dihasilkan interpretasi skor sebagai berikut:

**Tabel 4.9.** Kategori Skor Responden

No	Batas Kategorisasi	Interval	Frekuensi	Persentase	kategori
1	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$	$x < 34$	7	17,5%	Rendah
2	$\mu - 1,0 \sigma \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$	$34 \leq x < 44$	24	60%	Sedang
3	$(\mu + 1,0 \sigma) \leq X$	$\leq X 44$	9	22,5%	Tinggi
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>100%</b>	

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 4.6. diperoleh Kualitas Layanan dalam beberapa kategori yaitu 7 sampel dari keseluruhan peserta didik kelas XI MIA 2 berada pada kategori rendah dengan presentase sebesar

17,5%, 24 sampel berada pada kategori sedang dengan presentase 60%, dan 9 sampel berada pada kategori tinggi dengan presentase 22,5%, jadi secara umum kualitas layanan sarana dan prasarana berada dalam kategori **sedang**.

## 2. Deskriptif Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar

Hasil penelitian terhadap 40 sampel Kepuasan Peserta Didik di MAN

1 Makassar menunjukkan rangkuman data sebagai berikut:

**Tabel 4.10.** Skor Responden Kepuasan Peserta Didik

<b>Nama Responden</b>	<b>Jumlah Skor</b>
Responden 1	33
Responden 2	27
Responden 3	34
Responden 4	37
Responden 5	31
Responden 6	29
Responden 7	32
Responden 8	36
Responden 9	30
Responden 10	34
Responden 11	29
Responden 12	30
Responden 13	36
Responden 14	37
Responden 15	32
Responden 16	35
Responden 17	26
Responden 18	37
Responden 19	26
Responden 20	27
Responden 21	30
Responden 22	33
Responden 23	36
Responden 24	31
Responden 25	37
Responden 26	37

Nama Responden	Skor
Responden 27	31
Responden 28	32
Responden 29	33
Responden 30	28
Responden 31	36
Responden 32	35
Responden 33	35
Responden 34	33
Responden 35	35
Responden 36	30
Responden 37	32
Responden 38	35
Responden 39	34
Responden 40	27
<b>Jumlah</b>	<b>1298</b>

Berdasarkan hasil data diatas didapatkan skor tertinggi dari skala yang digunakan yakni 37 dan skor terendah yakni 26 dari jumlah sampel (n) yakni 40.

- a. Skor maksimum dan skor minimum

$$\text{Skor maksimum} = 37$$

$$\text{Skor minimum} = 26$$

- b. Rentang kelas (R)

$$\text{Rentang} = \text{skor maks} - \text{skor min}$$

$$= 37 - 26$$

$$= 11$$

- c. Jumlah interval kelas

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 \log 40$$

$$= 1 + 3,3 (1,6)$$

$$= 1 + 5$$

$$= 6$$

d. Panjang kelas

$$\begin{aligned}
 P &= \frac{R}{k} \\
 &= \frac{11}{6} \\
 &= 1,83 \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

e. Tabel distribusi frekuensi

**Tabel 4.11.** Tabulasi Data untuk Menghitung Nilai Rata-rata (Mean)

Interval	$f_i$	$X_i$	$f_i \cdot X_i$
26-27	5	26.5	132.5
28-29	3	28.5	85.5
30-31	7	30.5	213.5
32-33	8	32.5	260
34-35	8	34.5	276
36-37	9	36.5	328.5
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>		<b>1296</b>

f. Menghitung rata-rata dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 \bar{x} &= \frac{\sum f_i X_i}{\sum f_i} \\
 &= \frac{1296}{40} \\
 &= 32,4
 \end{aligned}$$

g. Menghitung presentasi frekuensi dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

**Tabel 4.12.** Data Persentase Frekuensi

Interval	$f_i$	Persentase
26-27	5	12.5
28-29	3	7.5
30-31	7	17.5
32-33	8	20
34-35	8	20
36-37	9	22.5
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

## h. Standar Deviasi

Tabel 4.13. Data Standar Deviasi

Interval	$f_i$	$X_i$	$X_i - \bar{x}$	$(X_i - \bar{x})^2$	$f_i \cdot (X_i - \bar{x})^2$
26-27	5	26.5	-5.9	34.81	174.05
28-29	3	28.5	-3.9	15.21	45.63
30-31	7	30.5	-1.9	3.61	25.27
32-33	8	32.5	0.1	0.01	0.08
34-35	8	34.5	2.1	4.41	16.8
36-37	9	36.5	4.1	16.81	151.29
	<b>40</b>				413.12

$$\begin{aligned}
 SD &= \sqrt{\frac{\sum f_i \cdot (X_i - \bar{x})^2}{n-1}} \\
 &= \sqrt{\frac{413,12}{40-1}} \\
 &= \sqrt{\frac{413,12}{39}} \\
 &= \sqrt{10,592} \\
 &= 3,254
 \end{aligned}$$

Selain analisis secara manual, juga dilakukan pengujian tersebut dengan menggunakan program SPSS *versi 20 for windows* bahwa data tersebut terdistribusi normal. Hasil tersebut dapat dilihat pada table berikut:

ALAUDDIN  
M A K A S S A R

### Statistics

Kepuasan peserta didik

Valid	40
N Missing	0
Mean	32.4000
Std. Deviation	3.60057
Variance	12.964
Minimum	26.00
Maximum	37.00

#### i. Kategori skor responden

Bila penggolongan Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar kedalam tiga kategori diagnosis menurut Aswar mulai dari rendah, sedang sampai tertinggi, maka dihasilkan interpretasi skor sebagai berikut:

**Tabel 4.14.** Kategori skor responden

No	Batas Kategorisasi	Interval	Frekuensi	persentase	kategori
1	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$	$x < 29$	7	17,5%	Rendah
2	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$	$29 \leq x < 35$	24	60%	Sedang
3	$(\mu + 1,0 \sigma) \leq X$	$\leq X 35$	9	22,5%	Tinggi
<b>Jumlah</b>			<b>40</b>	<b>100%</b>	

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 4.12. diperoleh Kepuasan Peserta Didik dalam beberapa kategori yaitu 7 sampel dari keseluruhan peserta didik kelas XI MIA 2 berada pada kategori rendah dengan persentase

sebesar 17,5 %, 24 sampel berada pada kategori sedang dengan persentase 60%, dan 9 sampel berada pada kategori tinggi dengan presentase 22,5%, jadi secara umum Kepuasan Peserta Didik berada dalam kategori **sedang**.

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN)1 Makassar

Hipotesis Penelitian yang diujikan dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar. Untuk menguji hipotesis berikut dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

**Tabel 4.15.** Tabel Penolong

No	X	Y	$X^2$	$Y^2$	XY
1	37	33	1369	1089	1221
2	35	27	1225	729	945
3	46	34	2116	1156	1564
4	44	37	1936	1369	1628
5	46	31	2116	961	1426
6	35	29	1225	841	1015
7	43	32	1849	1024	1376
8	36	36	1296	1296	1296
9	30	30	900	900	900
10	34	34	1156	1156	1156
11	37	29	1369	841	1073
12	34	30	1156	900	1020
13	47	36	2209	1296	1692
14	42	37	1764	1369	1554
15	38	32	1444	1024	1216
16	34	35	1156	1225	1190
17	30	26	900	676	780
18	43	37	1849	1369	1591
19	32	26	1024	676	832
20	39	27	1521	729	1053

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	37	33	1369	1089	1221
21	46	30	2116	900	1380
22	40	33	1600	1089	1320
23	32	36	1024	1296	1152
24	35	31	1225	961	1085
25	33	37	1089	1369	1221
26	46	37	2116	1369	1702
27	33	31	1089	961	1023
28	47	32	2209	1024	1504
29	42	33	1764	1089	1386
30	43	28	1849	784	1204
31	38	36	1444	1296	1368
32	47	35	2209	1225	1645
33	45	35	2025	1225	1575
34	39	33	1521	1089	1287
35	45	35	2025	1225	1575
36	36	30	1296	900	1080
37	33	32	1089	1024	1056
38	40	35	1600	1225	1400
39	38	34	1444	1156	1292
40	44	27	1936	729	1188
Jumlah	1564	1298	62250	42562	50971

Untuk mengelola data diatas penulis melakukan:

- a. Analisis statistik inferensial menggunakan rumus regresi sederhana, fungsi regresi yang menggunakan data sampel (FRS) umumnya menimbulkan simbol konstanta dengan koefisien regresi dengan huruf kecil, sementara fungsi regresi populasi ditulis dengan huruf besar. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

**a** = konstanta atau intercept

**b** = koefisien regresi (yang menggambarkan tingkat elastisitas variabel independen)

**Y** = variabel dependen

**X** = variabel independen

b. Mencari nilai b dan a

1) Dimana untuk menghitung nilai b dengan menggunakan persamaan:

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{40(50971) - (1564)(1298)}{40(62250) - (1564)^2}$$

$$b = \frac{2038840 - 20300072}{2490000 - 2446099}$$

$$b = \frac{8768}{43904}$$

$$b = 0,199$$

2) Untuk menghitung nilai a dengan menggunakan persamaan:

$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

$$a = \frac{1298 - 0,199(1564)}{40}$$

$$a = \frac{1298 - 311,236}{40}$$

$$a = \frac{986,764}{40}$$

$$a = 24,66$$

Maka:  $Y = a + bX$

$$Y = 24,66 + 0,199 X$$

c. Uji signifikan parameter penduga

Pengujian signifikansi variabel X mempengaruhi Y dapat dibedakan menjadi 2 yaitu: 1) pengaruh secara individual dan 2) pengaruh secara bersama-sama. Pengujian signifikansi secara individual pertama kali dikembangkan oleh R.A Fishert, dengan alat ujinya menggunakan perbandingan nilai statistik  $t_{hitung}$  dengan nilai statistik  $t_{tabel}$ . Apabila nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  maka variabel X dinyatakan signifikan mempengaruhi Y, sebaliknya jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil daripada nilai  $t_{tabel}$  maka variabel X dinyatakan tidak signifikan mempengaruhi Y.

d. Uji t

- 1) Mencari nilai  $\sum_e^2$  dengan rumus:

$$\sum_e^2 = \sum Y^2 - b^2(\sum X^2)$$

Keterangan:

$\sum_e^2$  : epsilon (jumlah) simpangan baku

$\sum Y^2$  : jumlah total semua deviasi yang setelah mengalami penguadratan

$b^2$  : koefisien regresi b yang dikuadratkan

$\sum X^2$  : jumlah total semua deviasi X setelah mengalami

penguadratan.

Sehingga:

$$\begin{aligned} \sum_e^2 &= 42562 - (0,199)^2(62250) \\ &= 42562 - 0,039601 (62250) \\ &= 42562 - 2465,162 \\ &= 40096,84 \end{aligned}$$

2) Mencari nilai  $S_e^2$  dengan rumus:

$$S_e^2 = \frac{\sum e^2}{n-2}$$

Keterangan:

$S_e^2$  : varians sampel

$\sum e^2$  : epsilon (jumlah) simpangan baku

$n$  : jumlah sampel

Sehingga:

$$S_e^2 = \frac{40096,84}{40-2}$$

$$S_e^2 = \frac{40096,84}{38}$$

$$S_e^2 = 1055,18$$

3) Menghitung nilai sb dengan rumus:

Formulasi *standar error* dari b, yang ternyata telah dirumuskan sebagai berikut:

$$Sb = \sqrt{\frac{S_e^2}{\sum X^2}}$$

Keterangan :

$Sb$  : *standar error* b

$S_e^2$  : varians sampel

$\sum X^2$  : jumlah total semua deviasi X setelah mengalami

pengkuadratan

Sehingga:

$$Sb = \sqrt{\frac{1055,18}{62250}}$$

$$Sb = \sqrt{0,0169}$$

$$Sb = 0,130$$

## e. Menguji hipotesis

- 1) Menentukan taraf nyata (
- $\alpha$
- ) dan nilai
- $t_{tabel}$

$$\alpha = 5\% = 0.05 \rightarrow \alpha/2 = 0.025$$

$$db = n - 2 = 40 - 2 = 38$$

$$t_{tabel} = t_{0,025(38)} = 0,312$$

- 2) Menghitung statistik uji
- $t_{hitung}$

$H_0: \beta = 0$  (tidak terdapat pengaruh X terhadap Y)

$H_a: \beta \neq 0$  (terdapat pengaruh X terhadap Y)

$$t = \frac{b - \beta_0}{s_b}$$

$$t = \frac{0,199 - 0}{0,130}$$

$$t = \frac{0,199}{0,130}$$

$$t = 1,530$$

Berdasarkan hasil statistik uji t, maka di peroleh  $t_{hitung}$  1,530. Karena untuk menentukan signifikan tidaknya nilai  $t_{hitung}$  adalah melalui upaya membandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ , maka dapat diketahui bahwa, jika **nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka signifikan**. Jika **nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak signifikan**. Berdasarkan ketentuan tersebut  $t_{hitung} = 1,530$  dan  $t_{tabel} = 0,312$ . Berarti variabel pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana secara statistik berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan peserta didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sedangkan untuk menghitung besar pengaruh kualitas sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri (MAN)1 Makassar, berdasarkan rumus koefisien determinasi (KD), yaitu:

$$Kd = t^2 \times 100\%$$

$$= 1,530^2 \times 100\%$$

$$= 2,3409 \times 100\% = 234,09\%.$$

#### ***D. Pembahasan Penelitian***

##### **1. Pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar**

Hasil analisis kategori diatas menunjukkan bahwa sebanyak yaitu 7 responden menilai kualitas layanan sarana dan prasarana berada pada kategori rendah dengan presentase sebesar 17,5 %, selanjutnya 24 sampel menilai kualitas layanan sarana dan prasarana berada pada kategori sedang dengan presentase 60%, dan 9 sampel yang menilai kualitas layanan sarana dan prasarana berada pada kategori tinggi dengan presentase 22,5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar berada dalam kategori sedang yakni 60%.

Kualitas layanan sarana dan prasarana adalah bagaimana tanggapan pengguna yakni peserta didik terhadap layanan sarana dan prasarana yang dirasakan dapat memenuhi atau melebihi harapannya. Sarana dan prasarana yang dimaksud berupa gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya. Jika ditinjau kembali dari kajian teori, maka temuan dalam penelitian ini sejalan dengan teori yang telah dikemukakan. Gambaran ini didasarkan pada indikator kualitas layanan (a) *Responsiveness* (Daya Tanggap), berhubungan dengan beberapa peserta didik sebagai petugas dalam membersihkan ruang kelas, petugas atau kepala perpustakaan dalam membersihkan perpustakaan, mengatur tata letak susunan buku, petugas sekolah dalam membersihkan dan merawat toilet serta cepat tanggap jika terjadi kerusakan di toilet; (b) *Assurance* (jaminan), berhubungan dengan

kepastian kondisi kenyamanan peserta didik dalam menggunakan sarana dan prasarana; (c) *Tangibles* (bukti fisik), berhubungan dengan kondisis fisik atau tampilan fasilitas sekolah, dibuktikan dengan kondisi lantai yang mengalami kerusakan, meja dan kursi terdapat coretan (dapat dilihat pada lampiran dokumentasi); (d) *Empathy* (empati), berhubungan dengan kepedulian petugas untuk menjaga peralatan yang ada diruang kelas, ruang perpustakaan, toilet, dan tempat ibadah serta kesediaan petugas dalam menerima keluhan; (e) *Reliability* (kehandalan), berhubungan dengan kehandalan para petugas dalam memperbaiki setiap kerusakan sarana dan prasarana yang ada disekolah, seperti cepat dalam memperbaiki sarana dan prasarana yang rusak.

Berdasarkan hasil analisis data, pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar berada pada kategori **sedang** yakni 60%. Kualitas layanan sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar masih dalam taraf sedang disebabkan karena masih terdapat beberapa kualitas sarana dan prasarana yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Disamping itu kurang diperhatikannya perawatan atau pemeliharaan sarana dan prasarana. Kurangnya pengadaan atau penyediaan sarana dan prasarana berupa lcd, rak buku perpustakaan serta mushollah yang daya tampungnya tidak mencukupi seluruh jumlah peserta didik menjadi faktor pendukung kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori sedang.

## 2. Kepuasan Peserta Didik

Hasil analisis kategorisasi menunjukka bahwa 7 responden dari keseluruhan peserta didik kelas XI MIA 2 berada pada kategori rendah dengan

presentase sebesar 17,5 %, selanjutnya 24 responden berada pada kategori sedang dengan presentase 60%, dan 9 responden berada pada kategori tinggi dengan presentase 22,5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik di MAN 1 Makassar berada pada kategori sedang yakni 60%.

Gambaran ini berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai indikator Kepuasan Peserta Didik yaitu (1) Kedisiplinan petugas pelayanan, berhubungan dengan kehadiran petugas dan ketepatan waktu petugas dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas, seperti ketepatan waktu atau jam kerja petugas dalam memulai sampai menyelesaikan tugasnya dimulai dari pukul 6:30-14:00; (2) Tanggung jawab petugas pelayanan, berhubungan kemampuan petugas dalam mengawasi penggunaan sarana dan prasarana, contoh apabila melihat peserta didik yang sedang mencoret tembok, meja dan kursi maka petugas tersebut memberikan teguran kepada peserta didik; (3) Kemampuan petugas pelayanan, berhubungan dengan kemampuan petugas dalam memberikan kenyamanan dan mampu menyediakan fasilitas di sekolah, seperti seluruh ruangan telah dibersihkan sebelum jam pelajaran dimulai; (4) Kecepatan pelayanan, berhubungan dengan kecepatan atau kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan dan kerusakan sarana dan prasarana, contohnya apabila ada kerusakan pada toilet, maka petugas harus cepat mengatasi kerusakan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data, kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar berada pada kategori **sedang** yakni 60%. Sehingga dapat mengukur bahwa kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar masih dalam taraf **sedang** disebabkan karena

kurangnya kemampuan petugas dalam hal kecepatan pelayanan dan tanggung jawab petugas serta kurangnya jumlah petugas pelayanan disekolah menjadi faktor pendukung kepuasan peserta didik berada pada kategori sedang.

### 3. Pengaruh Kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar

Hasil analisis inferensial pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa uji signifikan yaitu , jika  $t_{hitung} 1,530 < t_{tabel} 0,312$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan koefisien determinasi sebesar 234,09%. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar. Kualitas layanan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan dan menentukan kelancaran proses pembelajaran peserta didik dan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan peserta didik. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pada setiap dimensi kualitas layanan , khususnya pada dimensi *responsiveness* (Daya tanggap), *tangible* (bukti fisik), dan *reliability* (kehandalan) dan terus meningkatkan pelayanan kepada peserta didik agar peserta didik merasa puas dalam penggunaan sarana dan prasarana.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis kategorisasi di atas menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar dengan 7 responden berada pada kategori rendah dengan presentase sebesar 17,5%, 24 responden berada pada kategori sedang dengan presentase 60%, dan 9 responden berada pada kategori tinggi dengan presentase 22,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sarana dan prasarana berada dalam kategori sedang yakni 60%.
2. Berdasarkan hasil analisis kategorisasi di atas menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar dengan 7 responden berada pada kategori rendah dengan persentase sebesar 17,5 %, 24 responden berada pada kategori sedang dengan persentase 60%, dan 9 responden berada pada kategori tinggi dengan presentase 22,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik berada dalam kategori sedang yakni 60%.
3. Dari hasil penelitian diperoleh  $t_{hitung} = 1,530 > t_{tabel} = 0,312$  untuk taraf signifikan maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar.

### ***B. Implikasi Penelitian***

1. Setelah penelitian ini petugas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana disarankan agar petugas pelayanan memperhatikan keadaan sarana dan prasarana yang ada disekolah dengan cara merawat dan menjaga agar dapat digunakan dengan baik dan nyaman serta melakukan pengadaan fasilitas di sekolah yang kurang/belum ada.
2. Setelah penelitian ini petugas pelayanan secara sistematis lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan agar peserta didik merasa nyaman dalam penggunaan sarana dan prasarana di sekolah.
3. Setelah penelitian ini hendaknya ada kerjasama antara petugas pelayanan dan peserta didik dalam pemeliharaan sarana dan prasarana, karena pada hakikatnya kualitas pelayanan adalah hal yang harus selalu dilakukan perbaikan secara terus menerus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aedi Nur, *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*, Cet. I; Yogyakarta: Goesyen Publishing, 2016.
- Ahmad, Mualimin, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*” *Skripsi*, Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2016.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Cet. XIII; Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, 2006.
- Arbangi, dkk, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Cet. I; Jakarta: Kencana, 2016.
- Aswar, Saifuddin, *penyusunan skala psikologi*, Cet. II, Yogyakarta; pustaka pelajar, 2012.
- Atep, Barata Adya, 2004 dalam Erlando “*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009.
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003*, Jakarta: Sinar Grafia, 2007
- Engkoswara & Komariah Aan, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Fasani, Rizkan Faif, “*Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA MTA Surakarta*”, *Skripsi*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2016.
- Gunawan, Ary H., *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro*, Cet. I Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996.
- <http://kbbi.web.id/puas> (diakses pada tanggal 28/11/2018, pukul 10:24)
- <http://nurmadiyah62.blogspot.com/2012/12/permasalahan-pendidikan-tentangsarana.html>, diakses pada tanggal 4/6/2018, pukul 19:19.
- Hamiyah, Nur & Jauhar Muhammad, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, Cet. I; Jakarta, Prestasi Pustakaraya, 2015.
- Kadir, *statistika Terapan*, Cet, I; Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikutip oleh Hery Susanto, “*Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*”, *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, Volume 15 Nomor 2 September 2014
- Kompri, *Manajemen Pendidikan - 2*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- *Manajemen Pendidikan: Komponen-komponen Elementer Kemajuan Sekolah*, Cet.I, Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2015.
- *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek* Bandung: Alfabeta, 2014.

- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*, Jakarta: PT Salemba, 2004
- Fuad, Nurhattati, dan Matin, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Konsep dan Aplikasinya* Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Muttaqin, Faiz Izzat, “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana Dan Prasarana Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Syarif Hid”yatullah” Skripsi*, Jakarta: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Mulyasa, E., *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indah, 2001.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelaayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal Cet. II*; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Ratnawati, *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene” Skripsi*, Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Sani, Ridwan Abdullah, Isda Pramuniati dan Anies Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah Cet. I*; Jakarta: PT. Bumi aksara, 2015.
- Sopiatin, Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sudjiono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Cet. XIV, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. I, Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet.XXI; Bandung: Alfabeta, 2015.
- *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet.Ke-23, Bandung: Alfabeta, 2016.
- *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2003
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Cet. I, Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- Susanto, Hery, “*Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*”, *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, Volume 15 Nomor 2, September 2014.
- Syam, Sulviana, ”*Pengaruh Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Makassar*”, *Skripsi*, Makassar: Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Laporan Penelitian*, Alauddin Pers, 2013.
- Tjiptono, Fandy, *Service Mabagement Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Triwiyanto, Teguh, *Pengantar Pendidikan*, Cet. 3; Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Yetri, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung*, Jurnal Kependidikan Islam VIII (II), Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, 2018



L

A

M

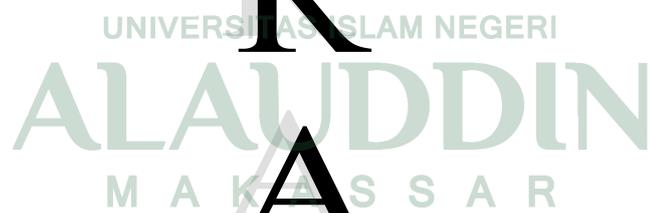
P

I

R

A

N





# DOKUMENTASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



## Ruang Perpustakaan



Ruang Laboratorium IPA



Toilet Peserta Didik



Pengisian Angket oleh Responden



**KUSIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SARANA DAN PRASARANA**  
**TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) 1 MAKASSAR**

---

***Identitas:***

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

***Petunjuk Pengisian :***

- Pertimbangkan secara baik-baik setiap pernyataan dan berikan jawaban yang benar-benar cocok yang sesuai dengan kondisi anda.
- Berikan tanda *check-list* ( ✓ ) pada salah satu kolom yang telah disediakan untuk pilihan jawaban yang anda anggap sesuai dengan pendapat anda.
- Bacalah petunjuk pernyataan pengisian sebelum mengisi.

**Keterangan :**

**SS** : Sangat Setuju

**S** : Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**STS**: Sangat Tidak Setuju

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**ALAUDDIN**

M A K A S S A R

## 1. Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>A.</b>	<b>Dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)</b>				
1	Petugas layanan sigap dan tanggap dalam membersihkan dan merawat ruang kelas				
2	Petugas layanan sigap dan tanggap dalam membersihkan ruang perpustakaan dan mengatur tata letak susunan buku sesuai dengan kode buku tersebut				
3	Petugas layanan sigap dan tanggap dalam membersihkan dan merawat toilet				
4	Petugas layanan sigap dan tanggap dalam membersihkan tempat ibadah dan merapikan tata letak alat sholat didalam lemari				
<b>B.</b>	<b>Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>				
5	Petugas layanan menjamin fasilitas di sekolah aman dan nyaman saat digunakan				
6	Daftar buku yang terdapat dalam katalog perpustakaan menjamin dengan memenuhi kebutuhan referensi peserta didik				
<b>C.</b>	<b>Dimensi <i>Tangibles</i> (Bentuk fisik)</b>				
7	Sekolah menyediakan media pembelajaran (Lcd, papan tulis, dll) yang berfungsi dengan baik saat pembelajaran berlangsung				
8	Petugas layanan menyediakan peralatan di ruang ibadah (Mic, sound system, sajadah, mukenah dll)				
9	Petugas layanan menyediakan peralatan di toilet (ember, gayung dll)				
<b>D.</b>	<b>Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)</b>				
10	Petugas peduli terhadap kondisi peralatan di ruang kelas, toilet dan ruang ibadah				
11	Petugas peduli terhadap kondisi ruang perpustakaan dan buku-buku				

<b>E. Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan)</b>					
12	Setiap kerusakan yang terjadi terhadap fasilitas di ruang kelas, ruang perpustakaan, toilet dan tempat ibadah diperbaiki dengan cepat.				
13	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah dan sigap				

## 2. Kepuasan Peserta Didik

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>Kedisiplinan petugas pelayanan</b>					
14	Petugas layanan datang dan pulang tepat waktu				
15	Petugas layanan tidak meninggalkan pekerjaan ketika belum selesai				
16	Petugas layanan selalu memperhatikan prosedur kerja yang telah ditetapkan sekolah				
<b>Tanggung jawab petugas pelayanan</b>					
17	Petugas layanan sarana dan prasarana selalu mengontrol fasilitas sekolah				
18	Petugas layanan sarana dan prasarana memberikan pengawasan dalam penggunaan fasilitas sekolah				
<b>Kemampuan petugas pelayanan</b>					
19	Petugas layanan sarana dan prasarana mampu memberikan rasa nyaman terhadap penggunaan sarana dan prasarana				
20	Petugas layanan sarana dan prasarana mampu memberikan rasa nyaman terhadap lingkungan yang bebas sampah				
21	Petugas layanan sarana dan prasarana mampu melengkapi fasilitas yang kurang/ belum ada				

<b>Kecepatan petugas pelayanan</b>					
22	Petugas layanan sarana dan prasarana cepat dalam mengatasi keluhan peserta didik				
23	Petugas layanan sarana dan prasarana cepat dalam mengatasi kerusakan sarana dan prasarana				



Nomor : 203/MPI/2018  
Sifat : penting  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan pengesahan judul skripsi  
dan penetapan pembimbing**

Samata-Gowa, 11 April 2018

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan  
UIN Alauddin Makassar  
Samata Gowa

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, menerangkan bahwa:

Nama : **Firda Rahmayanti**  
NIM : 20300115014  
Semester : VI  
Fak/Jur : Tarbiyah dan Keguruan  
Jur/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah mengajukan Judul Skripsi:

**"Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Neg. 1  
Pangkajene"**

Untuk selanjutnya disahkan dan ditetapkan pembimbing sebagai berikut:

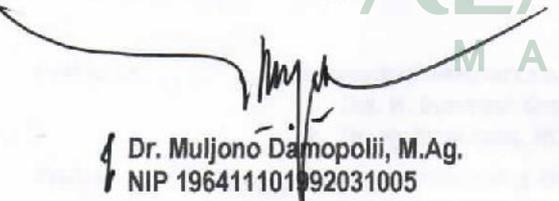
Pembimbing I : **Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.**

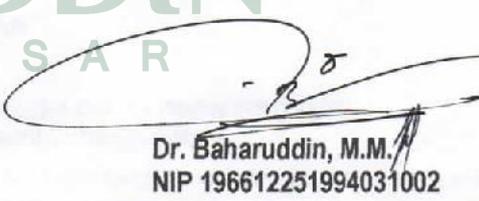
Pembimbing II : **Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.**

Demikian permohonan ini dan atas perkenaanannya diucapkan terima kasih.

Disahkan oleh:  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

*Wassalam*  
Ketua Jurusan MPI,

  
Dr. Muljono Damopolii, M.Ag.  
NIP 196411101992031005

  
Dr. Baharuddin, M.M.  
NIP 196612251994031002

Catatan  
Fotocopi 1 Arsip untuk Jurusan



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR: 2156. TAHUN 2018

TENTANG

PEMBIMBING PENELITIAN DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR SETELAH:

- Membaca** : Surat permohonan Jurusan **Manajemen Pendidikan Islam** Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar a.n. **Firda Rahmayanti**, NIM **20300115014**, Nomor: 203/MPI/2018 tertanggal 11 April 2018 untuk mendapatkan pembimbing skripsi dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Neg. 1 Pangkajene**"
- Menimbang** : a. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut, dipandang perlu untuk menetapkan Pembimbing Penelitian dan Penyusunan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas.  
b. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai Pembimbing Penelitian dan Penyusunan Skripsi Mahasiswa tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
3. Keputusan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin Makassar menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar;  
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2014 jo. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2016 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 032/U/1996 tentang Kriteria Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi untuk Program Sarjana;  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar;  
8. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun Akademik 2017/2018.  
9. Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA) BLU Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2018
- MEMUTUSKAN**
- Pertama** : Mengangkat/menunjuk saudara:  
1. **Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.** (sebagai pembimbing pertama)  
2. **Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.** (sebagai pembimbing kedua)
- Kedua** : Tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan dalam segi bahasa, metodologi, isi, dan teknis penulisan sampai selesai dan mahasiswa tersebut lulus dalam ujian;
- Ketiga** : Segala biaya yang berkaitan dengan penerbitan keputusan ini dibebankan kepada anggaran DIPA BLU UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2018;
- Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila terdapat kekeliruan di dalam penetapannya akan diadakan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya;
- Kelima** : Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Samata-Gowa  
Pada tanggal : 30 Agustus 2018

Dekan,   
Kuasa No. : B-4066/T1/Kp.07.6/07/2018  
Tanggal : 30 Juli 2018



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR: 2019 TAHUN 2019  
TENTANG  
PANITIA/DEWAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR SETELAH:**

- Membaca** : Lembaran Persetujuan Pembimbing Skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar a.n. **Firda Rahmayanti**, NIM **20300115014**, dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta didik di MAN 1 Makassar"**  
Tertanggal **22 Juli 2019** yang menyatakan bahwa skripsi tersebut telah melalui proses pembimbingan dan perbaikan sehingga dapat disetujui untuk diajukan ke Ujian Seminar Proposal Skripsi.
- Menimbang** : a. Bahwa untuk melaksanakan Ujian Seminar Proposal Skripsi mahasiswa tersebut di atas, dipandang perlu menetapkan Panitia/ Dewan Penguji.  
b. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam Keputusan ini dipandang cakap untuk melaksanakan tugas Ujian Seminar Proposal Skripsi tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
3. Peraturan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Alauddin Makassar menjadi UIN Alauddin Makassar;  
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 Tahun 2018 tentang Penetapan Kalender Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun Akademik 2017/2018.  
8. Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA) BLU Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2018
- MEMUTUSKAN**
- Pertama** : Mengangkat Panitia/Dewan Penguji Seminar Proposal Skripsi Saudara: **Firda Rahmayanti**, NIM: **20300115014**;
- Kedua** : Panitia/Dewan Penguji Seminar Proposal Skripsi bertugas untuk mempersiapkan dan melaksanakan ujian terhadap mahasiswa tersebut;
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran DIPA BLU UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2018 sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan/kesalahan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya;
- Kelima** : Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 30 Juli 2019

Dekan,

*Amri*  
Dr. H. Muhammad Amri, Lc., M.Ag.  
NIP 197301202003121001

LAMPIRAN: KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR: ~~2023~~ TAHUN 2019

TENTANG

PANITIA/DEWAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

A.n. Saudara/i **Firda Rahmayanti**, NIM 20300115014;

**Penanggung Jawab** : Dr. H. Muhammad Amri, Lc., M.Ag.  
**Ketua** : Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.  
**Sekretaris** : Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.  
**Munaqisy I** : Dr. Baharuddin, M.M.  
**Munaqisy II** : Dr. Rosdiana, M.Pd.I.  
**Pembimbing I** : Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.  
**Pembimbing II** : Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.  
**Pelaksana** : Zulfikar Ar-Ranury, S.Kom.

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 30 Juli 2019

Dekan, 

  
Dr. H. Muhammad Amri, Lc., M.Ag.  
NIP 197301202003121001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. H.M. Yasin Limpo No. 36 ☎ (0411) 882682 (Fax. 882682) Samata-Gowa

BERITA ACARA DAN REKAP NILAI  
UJIAN SEMINAR PROPOSAL

Pada hari ini Selasa tanggal 6 bulan Agustus tahun 2019 pukul ..... s.d. .... wita bertempat di Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar telah diadakan Ujian Seminar Proposal Skripsi bagi saudara/saudari\*:

Nama : Firda Rahmayanti  
NIM : 20300115014  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan tim penilai:

No	Dosen Penguji	Jabatan	Nilai	Tanda tangan
1.	Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.	Pembimbing I	3,80	1.
2.	Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.	Pembimbing II	3,70	2.
3.	Dr. Baharuddin, M.M.	Penguji I	3,75	3.
4.	Dr. Rosdiana, M.Pd.I.	Penguji II	3,80	4.
		Rata-Rata Nilai		

Hasil keputusan tim penilai Ujian Seminar Proposal Skripsi menyatakan: LULUS/TIDAK LULUS\*

Samata-Gowa, 6 Agustus 2019

Ketua Jurusan,

Dr. Baharuddin, M.M.

Ketua Sidang,

Dr. Ermi Sola, M.Pd.

Penilaian Seminar : Nilai Lulus > 2,76

- A = 3,51 – 4,00  
B = 3,01 – 3,50  
C = 2,76 – 3,00  
D = <2,75

Catatan Perbaikan:

- .....
- .....



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR: 3639 TAHUN 2019

TENTANG  
PANITIA/DEWAN PENGUJI KUALIFIKASI HASIL PENELITIAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR SETELAH:

- Membaca** : Lembaran Persetujuan Pembimbing Skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar a.n. **Firda Rahmayanti**, NIM 20300115014, dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar"**
- Tertanggal **06 November 2019** yang menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Ujian Kualifikasi Hasil Penelitian skripsi.
- Menimbang** : a. Bahwa untuk melaksanakan ujian kualifikasi hasil penelitian skripsi dalam rangka penyelesaian studi mahasiswa tersebut di atas, dipandang perlu menetapkan Panitia/Dewan Penguji.  
b. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam Keputusan ini dipandang cakap untuk melaksanakan tugas ujian kualifikasi hasil penelitian skripsi tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang *Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi*;  
3. Peraturan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Alauddin Makassar menjadi UIN Alauddin Makassar;  
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 202 B Tahun 2019 tentang Penetapan Kalender Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun Akademik 2019/2020.  
8. Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA) BLU Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2019.

MEMUTUSKAN

- Pertama** : Mengangkat Panitia/Dewan Penguji Kualifikasi Hasil Penelitian Skripsi Saudara: **Firda Rahmayanti**, NIM: 20300115014;
- Kedua** : Panitia/Dewan Penguji Kualifikasi Hasil Penelitian Skripsi bertugas untuk mempersiapkan dan melaksanakan ujian terhadap mahasiswa tersebut;
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran DIPA BLU UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2019 sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan/kesalahan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya;
- Kelima** : Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 8 November 2019

Dekan, &

Dr. H. A. Marjuni, S.Ag., M.Pd.I.  
NIP 197810112005011006

LAMPIRAN: KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR: 3639 TAHUN 2019

TENTANG

PANITIA/DEWAN PENGUJI KUALIFIKASI HASIL PENELITIAN SKRIPSI

A.n. Saudara/i **Firda Rahmayanti**, NIM 20300115014;

**Penanggung Jawab** : Dr. H. A. Marjuni, S.Ag., M.Pd.I.

**Ketua** : Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.

**Sekretaris** : Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.

**Munaqisy I** : Dr. Baharuddin, M.M.

**Munaqisy II** : Dr. Rosdiana, M.Pd.I.

**Pelaksana** : Relly Afrizal

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 8 November 2019

Dekan,

  
Dr. H. A. Marjuni, S.Ag., M.Pd.I.  
NIP 197810112005011006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN MAKASSAR**  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. H.M. Yasin Limpo No. 36 ☎ (0411) 882682 (Fax. 882682) Samata-Gowa

**BERITA ACARA DAN REKAP NILAI**  
**UJIAN KUALIFIKASI HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin, tanggal 11 bulan Nov tahun 2023 pukul ..... s.d. .... wita bertempat di Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar telah diadakan Ujian Kualifikasi Hasil Penelitian Skripsi bagi saudara/saudari:

Nama : Firda Rahmayanti  
NIM : 20300115014  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan tim penilai:

No	Dosen Penguji	Jabatan	Nilai	Tanda tangan
1.	Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I.	Ketua	3,75	1.
2.	Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.	Sekretaris	3,75	2.
3.	Dr. Baharuddin, M.M.	Penguji I	3,70	
4.	Dr. Rosdiana, M.Pd.I.	Penguji II	3,65	
		Rata-Rata Nilai		

Hasil keputusan tim penilai Ujian Kualifikasi Hasil Penelitian Skripsi menyatakan: LULUS/TIDAK LULUS\*  
Gowa, 11 Nov 2023

Ketua Jurusan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
MAKASSAR

Ketua Sidang,

Dr. Ermi Sola, M.Pd

Penilaian Seminar : Nilai Lulus > 2,76

A = 3,51 – 4,00

B = 3,01 – 3,50

C = 2,76 – 3,00

D = <2,75

**Catatan Perbaikan:**

1. ....
2. ....



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 Makassar ☎ (0411) 866720, Fax. (0411) 864923  
Kampus II : Jl. H.M. Yasin Limpo No.36, Samata-Gowa ☎ Tlp./Fax. (0411) 882682

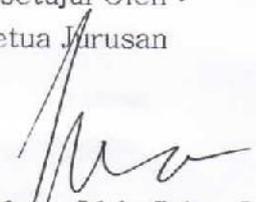
FORMULIR PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

NOMOR :1574/MPI/2019

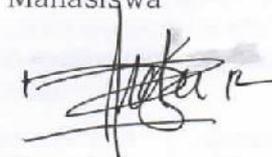
Nama Lengkap : Firda Rahmayanti  
Tempat Tanggal Lahir : Pangkep, 22 November 1998  
Alamat : Samata  
Suku Bangsa : Makassar  
NIM : 20300115014  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap  
Kepuasan Peserta didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar  
Nomor Sertifikat KKN : 212/LP2M-UIN/IV/2019  
Nomor Sertifikat FIKIH : 464/PIBA/2016  
Bukti Pembayaran SPP : I-IX  
Nomor SK Pembimbing : Tanggal 2 Agustus 2018  
IPK Sementara : 3,45  
Tgl. Persetujuan Pembimbing : 11 November 2019  
Dosen Penguji  
Penanggung Jawab : Dr. H. Marjuni, M.Pd.I  
Ketua : Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd.  
Sekretaris : Mardhiah, S.Ag., M.Pd.  
Penguji : 1. Dr. Baharuddin, M.M.  
2. Dr. Rosdiana, M.Pd.I  
Pembimbing : 1. Drs. Syamsul Qamar, M.Th.I.  
2. Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd.  
U.A.P.S (Komprehensif)  
Dirasah Islamiyah : Dosen : Drs. Syamsul Qamar, M.Th.I. Lulus Tgl 3 September 2019  
Ilmu Pendidikan Islam : Dosen : Dr. Usman, S.Ag., M.Pd. Lulus Tgl 8 November 2019  
Metode Peng. PPUI : Dosen : Dra. Kasmawati, M.M. Lulus Tgl 3 Oktober 2019

Samata, 12 November 2019

Disetujui Oleh :  
Ketua Jurusan

  
Ridwan Idris S.Ag., M.Pd  
NIP. 197609112005011005

Mahasiswa

  
Firda Rahmayanti  
NIM. 20300115014

Mengetahui,  
An. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR: 3804 TAHUN 2019  
TENTANG  
PANITIA UJIAN/DEWAN MUNAQISY SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR SETELAH:**

- Membaca** : Lembaran Persetujuan Pembimbing Skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar a.n. **Firda Rahmayanti**, NIM **20300115014**, dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar**"  
Tertanggal **12 November 2019** yang menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.
- Menimbang** : a. Bahwa untuk melaksanakan ujian skripsi dalam rangka penyelesaian studi mahasiswa tersebut di atas, dipandang perlu menetapkan Panitia/ Dewan Munaqisy.  
b. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam Keputusan ini dipandang cakap untuk melaksanakan tugas ujian/munaaqasyah skripsi tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
3. Peraturan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Alauddin Makassar menjadi UIN Alauddin Makassar;  
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;  
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 202.B Tahun 2019 tentang Penetapan Kalender Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun Akademik 2019/2020;  
8. Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA) BLU Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2019.
- MEMUTUSKAN**
- Pertama** : Mengangkat Panitia Ujian/Dewan Munaqisy Skripsi Saudara:  
**Firda Rahmayanti**, NIM: **20300115014**;
- Kedua** : Panitia Ujian/Dewan Munaqisy bertugas untuk mempersiapkan dan melaksanakan ujian terhadap mahasiswa tersebut;
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran DIPA BLU UIN Alauddin Makassar Tahun Anggaran 2019 sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan/kesalahan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya;
- Kelima** : Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa

Pada tanggal : 13 November 2019

Dekan, 

**Dr. H. Marjuni, S.Ag., M.Pd.I.**

NIP 197810112005011006

LAMPIRAN: **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
NOMOR: 3804 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PANITIA UJIAN/DEWAN MUNAQISY SKRIPSI**

A.n. Saudara/i **Firda Rahmayanti**, NIM **20300115014**;

**Penanggung Jawab** : Dr. H. Marjuni, M.Pd.I.

**Ketua** : Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd.

**Sekretaris** : Mardhiah, S.Ag., M.Pd.

**Munaqisy I** : Dr. Baharuddin, M.M.

**Munaqisy II** : Dr. Rosdiana, M.Pd.I

**Pembimbing I** : Drs. Syamsul Qamar, M.Th.I.

**Pembimbing II** : Dr. Hj. Ermi Sola, M.Pd

**Pelaksana** : Relly Afrizal

Ditetapkan di : Gowa  
Pada tanggal : 13 November 2019

Dekan, 

**Dr. H. Marjuni, S.Ag., M.Pd.I.**  
NIP 197810112005011006

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## BIODATA PENULIS



**Firda Rahmayanti**, yang akrab di sapa Firda lahir di Pangkep Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep pada tanggal 22 November 1998. Merupakan buah hati dari pasangan M. Sangkala. B dan ibu Nur Aeni. Saya mulai memasuki jenjang pendidikan sekolah dasar di SDN 45 Inpres pada tahun 2003 dan tamat pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di Mts Darussalam Anrong Appaka Kabupaten Pangkep pada tahun 2009-2012. Kemudian melanjutkan di MA Darussalam Anrong Appaka pada tahun 2012 dan selesai pada tahun 2015 dan melanjutkan perguruan tinggi di UIN Alauddin Makassar pada tahun 2015 dengan lulus melalui jalur SNMPTN di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Saya mengikuti lembaga kampus yaitu salah satu anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) cabang Makassar dan anggota HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R