

## OUTLINE PENGAJUAN PROPOSAL

Nama : Qonita Nurul Izzah

NPM : 2313031042

Kelas : 2023B

### DATA RENCANA PENELITIAN

Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di SMAIT Insan Mulia <i>Boarding School</i> Pringsewu
Latar Belakang Masalah	:	<p>Pendidikan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar beriman, bertakwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, kreatif, dan bertanggung jawab. Dalam konteks globalisasi dan persaingan antar lembaga pendidikan, kualitas pelayanan pendidikan menjadi faktor penentu keberhasilan sekolah dalam membentuk lulusan yang kompeten ( Sari &amp; Abubakar, 2024)</p> <p>Mutu layanan pendidikan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam membentuk pengalaman belajar, kepuasan, dan capaian siswa. Di sekolah menengah, layanan pendidikan terutama tercermin dari aspek akademik, yang meliputi proses pembelajaran, sistem penilaian, program pengayaan-remedial, serta penguatan literasi dan numerasi. Layanan akademik yang berkualitas tidak hanya meningkatkan prestasi siswa, tetapi juga menciptakan rasa puas karena kebutuhan belajar mereka terpenuhi dengan baik.</p> <p>Konteks penelitian di SMAIT Insan Mulia Boarding School Pringsewu menunjukkan bahwa sekolah telah menyelenggarakan layanan akademik yang terpadu, baik melalui proses pembelajaran di kelas maupun dukungan administrasi akademik, seperti penyediaan dokumen belajar, informasi akademik, serta layanan pengelolaan nilai. Namun, indikasi permasalahan masih terlihat, misalnya adanya keluhan siswa mengenai kejelasan informasi jadwal, kecepatan respons layanan akademik, serta konsistensi dalam pelaksanaan evaluasi dan pengelolaan administrasi akademik. Hasil survei internal juga menandai perlunya peningkatan responsivitas dalam penyampaian</p>

	<p>informasi akademik dan pelayanan administrasi yang berhubungan langsung dengan proses belajar.</p> <p>Fakta ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan siswa terhadap layanan akademik yang andal, cepat, dan transparan dengan kinerja aktual layanan yang masih berfluktuasi. Kesenjangan tersebut terutama tampak pada dimensi keandalan (ketepatan penyampaian layanan akademik), responsivitas (kecepatan sekolah dalam merespons kebutuhan siswa), jaminan (kompetensi dan profesionalitas guru serta staf akademik), empati (perhatian guru dalam memahami kebutuhan belajar siswa), dan bukti fisik (kelengkapan sarana akademik yang mendukung proses pembelajaran).</p> <p>Temuan awal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu. Misalnya, penelitian Yuslih dkk. (2021) menunjukkan bahwa mutu layanan pendidikan, terutama pembelajaran dan administrasi akademik, memerlukan sistem manajemen mutu yang konsisten agar layanan lebih responsif terhadap kebutuhan siswa. Sementara itu, penelitian Abubakar &amp; Sari (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan pendidikan di sekolah berpengaruh langsung terhadap kepuasan siswa, di mana peningkatan mutu layanan mampu menciptakan iklim belajar yang lebih kondusif.</p> <p>Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mendeskripsikan mutu layanan akademik di SMAIT Insan Mulia Boarding School Pringsewu, mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan akademik, serta menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan jasa pendidikan memengaruhi kepuasan siswa di lingkungan sekolah.</p>
Rumusan Masalah	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa pendidikan di SMAIT Insan Mulia Boarding School Pringsewu?</li> <li>2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan jasa pendidikan di SMAIT Insan Mulia Boarding School Pringsewu?</li> <li>3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMAIT Insan Mulia <i>Boarding School</i> Pringsewu?</li> </ol>

Tujuan Penelitian	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui kualitas pelayanan jasa pendidikan di SMAIT Insan Mulia <i>Boarding School</i> Pringsewu.</li> <li>2. Mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan jasa pendidikan di sekolah tersebut.</li> <li>3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan siswa</li> </ol>
Manfaat Penelitian	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Manfaat Teoritis: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Menambah literatur tentang manajemen pendidikan khususnya dalam aspek kualitas pelayanan dan kepuasan siswa.</li> <li>➤ Menjadi referensi akademik bagi penelitian sejenis di masa mendatang.</li> </ul> </li> <li>b. Manfaat Praktis: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bagi sekolah: bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.</li> <li>➤ Bagi guru: menjadi masukan dalam memperbaiki kualitas pembelajaran dan interaksi dengan siswa.</li> <li>➤ Bagi siswa: memberikan pengalaman belajar yang lebih nyaman, efektif, dan memuaskan.</li> </ul> </li> </ol>
Lokasi Penelitian	:	SMAIT Insan Mulia Boarding School Pringsewu
Alat Analisis	:	<p>Metode: Kuantitatif dengan pendekatan survei.</p> <p>Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner (angket) kepada siswa.</p> <p>Teknik Sampling: Probability sampling (simple random sampling).</p>
Artikel	:	<p>Sari, Y. N., &amp; Abubakar, A. H. (2024). <i>Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis</i>. Didaktika: Jurnal Kependidikan, 13(4).</p> <p>Yuslih, D. F., Martono, T., &amp; Nugroho, J. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono. <i>BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi</i>, 7(1), 1–17. <a href="https://jurnal.uns.ac.id/bise">https://jurnal.uns.ac.id/bise</a></p> <p>Anggraini, M. D., Wahyuni, S., &amp; Totalia, S. A. (2016). <i>Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang, Kabupaten Sragen, tahun 2015/2016</i> [Unpublished</p>

	manuscript]. Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Sebelas Maret.
--	---