



Analisis Kualitas Layanan Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Lpk/Lkp. Zakiyah Muara Enim

Dea Putri Anggraini^{1*}, Eka Yuliyanti²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka, Indonesia

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Totalwin Semarang, Indonesia

Alamat : Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan, Banten¹,
Jalan Gedong Songo Raya No. 12, Manyaran, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah²

Korespondensi penulis: deaputrianggraini48@gmail.com*

Abstract. *Training Institutions, Courses and Job Training are places that are very often used by the public to increase their expertise and skills. In winning the competition in the service sector related to customer satisfaction, the efforts that must be made by the institution are to improve the quality of serving customers which is a key factor in the success of an institution. This study aims to analyze the quality of administrative services on customer satisfaction at LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim. The study was conducted by collecting data through documentation, interviews, observations and literature. The methodology used is a qualitative method that is descriptive and tends to use analysis. The process and meaning (subject perspective) are more emphasized in qualitative research. Based on the results of the analysis that has been carried out, it states that administrative services at LPK/LKP. Zakiyah has provided effective services, good communication and responsiveness, so that customers are satisfied with the service. This can have a good impact on the institution in terms of service quality, because the better the service provided, the better the image of the institution's name among the public. And for service providers, it is expected to continue to make improvements in service aspects to increase customer satisfaction and loyalty. In conclusion, the quality of administrative services plays a very important role and is the main factor in increasing customer satisfaction so that it can provide a sense of comfort for customers.*

Keywords: *Administrative Services, Customer Satisfaction, Service Quality*

Abstrak. Lembaga Pelatihan Kursus dan Pelatihan Kerja adalah tempat yang sangat sering digunakan masyarakat untuk menambah keahlian dan keterampilan. Dalam memenangkan persaingan pada bidang jasa yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, maka usaha yang harus diupayakan oleh lembaga adalah meningkatkan kualitas dalam melayani pelanggan yang merupakan faktor kunci atas keberhasilan suatu lembaga. Penelitian ini bertujuan sebagai analisis kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan Pelanggan di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui dokumentasi, wawancara, observasi dan kepustakaan. Metodologi yang digunakan adalah metode kualitatif yang mana bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menyatakan bahwa layanan administrasi di LPK/LKP. Zakiyah telah memberikan layanan yang efektif, komunikasi dan responsif yang baik, sehingga Pelanggan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Hal ini dapat memberikan dampak yang baik untuk lembaga dalam kualitas pelayanan, karena semakin baik layanan yang diberikan maka semakin baik juga citra nama lembaga dikalangan masyarakat. Dan bagi penyedia jasa diharapkan terus melakukan perbaikan dalam aspek pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas Pelanggan. Secara kesimpulannya, kualitas layanan administrasi sangat berperan penting dan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan Pelanggan sehingga dapat memberikan rasa kenyamanan bagi pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Layanan Administrasi

1. LATAR BELAKANG

Saat ini yang menjadi hal penting dalam memenangkan persaingan pada sektor jasa sangat berhubungan erat dengan kepuasan Pelanggan. Beberapa upaya yang bisa dilaksanakan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas merupakan tingkat

baik/buruknya sesuatu, derajat atau taraf. Artikel ini menjelaskan kualitas melalui pendapat para ahli. Kualitas pelayanan yang diinginkan Pelanggan yaitu tersedianya saran yang mencukupi, memberikan layanan yang maksimal, suasana yang nyaman, jaminan rasa aman, tenang serta merasakan kepuasan sehingga perusahaan perlu melakukan perencanaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih optimal untuk saat ini dan waktu yang mendatang. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan mutu dan layanan terlihat efektifitasnya jika dalam kesehariannya perusahaan menjadikan mutu layanan sebagai tujuan, yang diawali dari pimpinannya sampai dengan karyawan atau pelaksanaan jasa.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kewajiban untuk tetap berhasil, baik pada tingkatan operasional maupun strategi. Akan tetapi saat ini perusahaan berpendapat bahwa perusahaan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada Pelanggan. Walaupun pendekatan dalam implementasinya berbeda-beda. Contohnya seperti mengatakan “memberi segalanya yang diinginkan Pelanggan”, “pembeli adalah raja”, “kepuasan Pelanggan adalah tujuan kami”.

Kondisi seperti ini tidak hanya dialami bagian swasta, namun juga dialami oleh lembaga pemerintah. Saat ini perusahaan sadar bahwasannya layanan dan rasa puas Pelanggan adalah faktor krusial sebagai upaya untuk mempertahankan bisnisnya dan memenangkan persaingan. Terwujudnya kepuasan Pelanggan menyeluruh tidaklah mudah, hal ini dikarenakan perusahaan menghadapi Pelanggan yang tidak sama pada tiap masanya.

Di era globalisasi yang semakin canggih ini, semakin banyaknya produk maupun jasa yang bersaing pada satu lingkungan pasar, hal ini dampak dari keterbukaannya pasar. Maka terjadi persaingan diantara perusahaan agar kebutuhan Pelanggan dapat terpenuhi dan memberikan rasa puas kepada Pelanggan dengan optimal. Fakta ini bisa terlihat, bahwasanya terdapat hal-hal yang diperhatikan dalam memberikan rasa puas bagi Pelanggan diantaranya nilai total Pelanggan, yakni nilai produk, nilai layanan, nilai personal, nilai citra, dan biaya total Pelanggan yang diantaranya biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, serta biaya pikir (Kotler, 2000).

Dengan kualitas layanan yang optimal didalam perusahaan akan mewujudkan kepuasan pada Pelanggan. Sesudah Pelanggan merasakan kepuasan layanan yang diterima, maka Pelanggan akan melakukan perbandingan kepada layanan yang diterima. Jika Pelanggan merasakan kepuasan, maka Pelanggan selanjutnya membeli secara berulang dan mereferensikan kepada orang lain agar membeli juga ditempat yang sama. Maka dalam hal ini perusahaan perlu memikirkan betapa pentingnya layanan Pelanggan dengan lebih mendalam melalui pemberian kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan semakin dipahami bahwasannya

kepuasan pelanggan adalah faktor krusial sebagai upaya untuk mempertahankan bisnis untuk dapat bersaing (Tjiptono, 2004).

Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu yang berperan penting untuk menjadi pusat pemerintahan serta administratif, pusat bisnis, pendidikan dan kebudayaan. Berdasarkan data dari Disnaker Kabupaten Muara Enim memiliki banyak Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) / Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Lembaga terus berkembang dan tercermin pada kebijakan pemerintahan yang mendukung melalui paket kebijakan atau memberikan paket pelatihan bagi masyarakat semuanya untuk memberi dukungan pada lembaga yang ada di Kabupaten Muara Enim agar dapat bertumbuh dan berkembang pada cakupan yang lebih luas.

Setiap lembaga memberikan layanan pelatihan yang dapat menambah keahlian serta keterampilan untuk para peserta. Begitu juga LPK/LKP. Zakiyah adalah Lembaga yang telah memiliki nama baik di Kabupaten Muara Enim yang

memiliki berbagai macam jurusan pelatihan yaitu Komputer dan Bahasa Inggris dan merupakan lembaga swasta yang wajib memberikan dan mewujudkan apa yang dibutuhkan dan memuaskan pelanggan dengan memberikan layanan yang optimal sehingga dapat memberi kesan memuaskan bagi pelanggan dan dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Berdasarkan situasi dan kondisi perkembangannya dunia perindustrian yang semakin hari semakin berkembang dengan pesat khususnya di Kabupaten Muara Enim, maka sangat sekali dibutuhkan sektor jasa dengan jumlah yang besar, serta mempunyai keahlian dan keterampilan yang menjadi kebutuhan dunia kerja, salah satunya dengan Lembaga Kursus dan Pelatihan Kerja. Peserta pelatihan umumnya adalah dari dalam Kabupaten bahkan sering kali ada yang dari luar Kabupaten Muara Enim seperti Kabupaten Lahat dan Gunung Megang. Kepuasan Pelanggan menjadi tujuan paling penting yang ingin diwujudkan LPK/LKP. Zakiyah. Karena keberhasilan Pelanggan dalam meraih apa yang sudah menjadi tujuannya setelah mengikuti pembelajaran di LPK/LKP. Zakiyah maka akan memberikan dampak positif bagi Lembaga maupun masyarakat sekitarnya.

Berdasarkan dari pendahuluan latar belakang dan uraian di atas, kita menyadari bahwa pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk pelanggan sehingga nanti dapat memberikan banyak manfaat dan dampak yang baik untuk masyarakat dan untuk Lembaga. Namun, belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam tentang bagaimana layanan administrasi di lembaga pelatihan swasta sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara langsung di tingkat daerah seperti Kabupaten Muara Enim. sebagai hasilnya peneliti membuat karya ilmiah yang berjudul “ Analisis Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim”. Berdasarkan penjelasan

dari pendahuluan di atas maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu, “Bagaimana Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim, dan Bagaimana Hal tersebut Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mereka?”. Tujuan dari Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui Kualitas Layanan Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim”.

2. KAJIAN TEORITIS

Tjiptono mengatakan, “Kepuasan pelanggan berkontribusi pada jumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan.” (Tjiptono, 2016 : 353)

Agung Tri Putranto mengatakan, “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. (Agung Tri Putranto 2019 : 4)

“Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.

— *Lewis dan Booms dalam (Wijaya, 2011)*

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian metode kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (Perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta lapangan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2013).

Data pada penelitian ini menguraikan data primer dan data sekunder. Data primer dihasilkan dari hasil wawancara, kuesioner dan observasi lapangan. Pada data sekunder dapat diperoleh lewat media internet berupa artikel maupun jurnal, data yang berada di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim, dan studi Pustaka yang cocok dengan penelitian. Data primer merupakan informasi yang saya peroleh langsung dari sumbernya yaitu peserta didik LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim. Sementara data sekunder merupakan data yang sudah disusun oleh pihak lain dapat berupa data-data pendukung yang berasal dari LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim buku-

buku maupun media internet. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis yang berupa penelitian langsung dari lapangan sehingga menghasilkan hasil yang sesuai dengan fakta dilapangan dan juga menggunakan studi kasus yang mana memfokuskan pada kasus dalam pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Armstrong kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk/jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan Secara langsung maupun tidak langsung. Produk jaya yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk spesifikasi apa yang sudah sesuai dengan permintaan pelanggan, apabila terjadi ketidaksesuaian maka akan di Return ulang (Kotler & Armstrong dalam Indrasari, 2019 : 61).

Kualitas pelayanan saat ini menjadi tolak ukur dari keunggulan suatu perusahaan. Karena untuk perusahaan yang ingin unggul bahwa mereka harus siap untuk memperbaiki, mempersiapkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk Pelanggan yang datang. Tujuan dari kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik sehingga mampu menciptakan rasa nyaman dengan Pelanggan.

Menurut Lewis dan Booms kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi Pelanggan, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan Pelanggan. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata kosumen (Lewis dan Booms dalam Wijaya, 2011).

Menurut Agung Tri Putranto, Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulam tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Agung Tri Putranto, 2019 : 4).

Konsep Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrare* yang berarti sebagai berikut : melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan. Menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, melaksanakan, mengemudikan, mengatur, mengurus mengusahakan dan mendayagunakan (Inu Kencana Syafiie, 2003 : 6).

Menurut (Ulbert dalam Umar Husein, 2004 : 2) definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagai mampu menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha.

Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dengan struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut (Siagian dalam Zulkifli, 2005 : 19), administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Menurut (Silalahi dalam Zulkifli, 2005 : 20), administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses pelayanan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sodang p. Siagian, 2001 : 4). Sedangkan administrasi menurut (Purwadanninta, 1993 : 8) yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan dibidang organisasi termasuk didalam administrasi adalah segala kegiatan kantor dan tata usaha.

Jadi pada dasarnya administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi disini mempunyai arti bahwasannya dalam suatu administrasi tidak hanya dilaksanakan satu orang saja, tetapi pentingnya adanya kerjasama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Bila dikaitkan dengan administrasi pendaftaran pencari kerja, yang dirasa sangat penting, tidak hanya birokrasi sebagai pelayan yang berperan tetapi, masyarakat juga tidak kalah pentingnya sebagai seorang yang dilayani, untuk terciptanya kerjasama yang baik.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Tjiptono mengatakan, Kepuasan pelanggan berkontribusi pada jumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan (Tjiptono, 2016 : 353).

Selanjutnya Tjiptono pun mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. (Tjiptono, 2014 : 54).

HASIL ANALISIS LAPANGAN

Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

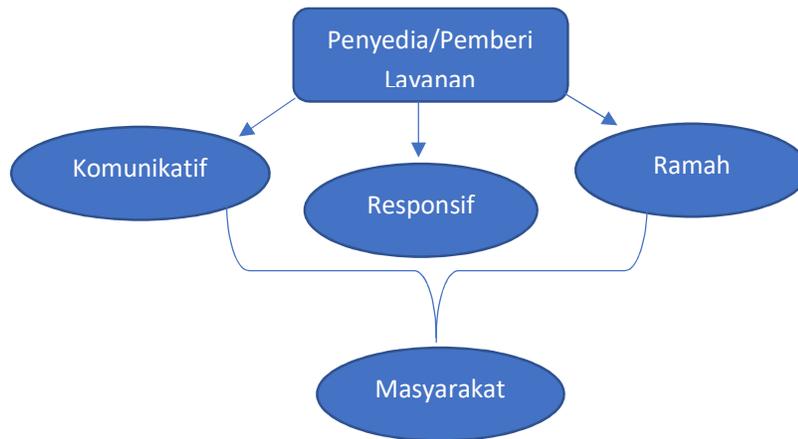
Berdasarkan hasil analisis yang saya lakukan tentang bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan administrasi pada LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim, dimana yang kita tau bahwa dalam melayani Pelanggan itu perlu adanya sikap keramahan, komunikasi dan informatif. Karena point tersebut adalah point paling penting agar Pelanggan merasa nyaman tidak ada keraguan untuk bertanya jika informasi yang disampaikan apabila masih ada yang kurang jelas. Pelayanan yang diberikan dari LPK/LKP. Zakiyah kepada Pelanggan adalah pelayanan yang berupa informasi, baik itu informasi penerimaan peserta didik baru, pelayanan pembayaran, pemberian informasi mengenai jadwal pembelajaran dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa siswa yang statusnya saat ini masih aktif belajar di Program Profesional 1 Tahun tentang kualitas pelayanan administrasi terhadap Pelanggan pada LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim : “Menurut saya pribadi selaku siswa aktif belajar di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim, pelayanan administrasi sangat memuaskan, karena staff yang ada selalu memberikan pelayanan yang efektif dan komunikasi yang terjalin juga sangat baik. Sehingga saya tidak sungkan untuk bertanya atau berkonsultasi tentang hal penting seperti pembayaran SPP bulanan dan informasi lainnya. Selain itu juga kesabaran dan komunikasi yang efektif, menurut saya kedua hal itu sangat penting dalam pelayanan. Kemudian memprioritaskan kebutuhan Pelanggan juga hal yang wajib dan perlu diperhatikan. Hal itu juga sudah dijalankan oleh staff administrasi LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim. Dan untuk kepuasannya sendiri saya pribadi cukup puas. Terbukti dengan saya yang selalu merasa komunikasi antara saya dan staff administrasi. Kemudian dengan adanya sarana dan prasarana informasi digital (Grup Whatsapp) yang mempermudah akses informasi seperti jadwal pembayaran dan pengumuman lainnya, dan juga saya merasa pelayanan disini semakin efektif dan memudahkan kami sebagai siswa. Selain itu saya juga akan memberikan saran untuk pelayanan administrasi di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim. Saran saya, semoga kedepannya pelayanan bisa terus dipertahankan dan ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respon saat jam sibuk. Mungkin bisa ditambahkan jam pelayanan tertentu atau sistem antrian yang lebih tertata agar tidak terjadi penumpukan ketika banyak siswa yang ingin mengurus administrasi secara bersamaan”. *(hasil wawancara, 13 Mei 2025 Bersama Desi Amelia Putri)*

Selanjutnya mengutip hasil wawancara kedua bersama siswa aktif Program Profesional 1 Tahun LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim : “Menurut pendapat saya, pelayanan administrasi di LPK/LKP. Zakiyah sudah cukup baik. Proses pendaftaran dan pengurusan berkas-berkas tertata jelas dan terstruktur. Serta saya merasa pelayanan administrasi cukup responsif terhadap kebutuhan saya sebagai siswa aktif. Informasi mengenai jadwal belajar, jadwal ujian dan lain-lain disampaikan dengan cukup baik. selanjutnya beberapa hal utama yang perlu diperhatikan dalam melayani Pelanggan adalah keramahan, penyampaian informasi yang jelas, respon yang cepat, kesabaran dalam menghadapi berbagai pertanyaan serta proses pelayanan yang efisien. Dan sejauh ini saya sebagai siswa aktif merasa cukup puas dengan pelayanan administrasi di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim. Staffnya membantu dan prosesnya jelas, meskipun ada beberapa hal kecil yang mungkin bisa ditingkatkan, namun secara umum pelayanan sudah baik dan memadai. Selanjutnya untuk pemberian saran, mungkin bisa diadakan sesi sharing atau forum diskusi antara siswa dan staff administrasi secara berkala untuk membahas kendala atau potensi perbaikan dalam pelayanan dan menyediakan wadah bagi siswa/i untuk memberikan saran atau umpan balik seara anonim agar dapat terus dilakukan evaluasi dan perbaikan”. (*hasil wawancara, 13 Mei 2025 Bersama Hasana*)

Selanjutnya mengutip hasil wawancara ketiga bersama siswa aktif Program Profesional 1 Tahun LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim : “Menurut pendapat saya pelayanan administrasi di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim sudah sangat baik. Mereka telah menerapkan semua prinsip dari pelayanan prima yang saya juga pelajari disini. Ada beberapa hal yang harus selalu diperhatikan pertama pasti kita harus ramah dan sopan, lalu mendengarkan Pelanggan dengan aktif. Kedua kita harus bisa memahami kebutuhan Pelanggan. Ketiga beri solusi yang tepat untuk Pelanggan. Keempat kita harus responsif dan cepat serta jelas agar Pelanggan mudah mengerti, dan terakhir harus bersikap positif dan profesional itu sangat penting. Sejauh ini saya sebagai siswa aktif merasa sangat puas dengan pelayanan administrasi di LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim walau saya telah belajar lama disini pelayanannya idak berubah dan terus meningkat, jadi saya merasa sangat puas. Selanjutnya saran dari saya selalu ingat dan terus memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanna secara berkala. Agar memastikan bahwa pelayanna yang diberikan terus meningkat dan memenuhi kebutuhan Pelanggan maupun masyarakat di sekitar LPK/LKP. Zakiyah Muara Enim”. (*hasil wawancara, 13 Mei 2025 Bersama Milla Andini*)

Hasil dan pembahasannya bisa kita lihat berdasarkan kerangka konseptual berikut:



Dari bagan kerangka konseptual di atas terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak yang positif kepada pelanggan dan lembaga. Dengan adanya kualitas layanan tersebut pelanggan akan merasa jauh lebih nyaman dan santai. Sehingga mendorong mereka untuk dapat dengan mudah menerima informasi yang diberikan. Serta memberikan ruang waktu untuk bertanya apabila masih ada informasi yang belum dimengerti. Begitu pula dengan responsif penyedia layanan yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa senang dan nyaman apabila mereka menerima layanan dengan baik. Sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap pelanggan dan lembaga. Selanjutnya dengan memberikan layanan sikap yang ramah akan membuat pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik, hal itu dapat memberikan kesan nilai yang baik dari keunggulan suatu lembaga/perusahaan. Karena tingkat keunggulan suatu lembaga/perusahaan diharapkan mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Jadi apabila ketiga faktor yang diberikan dari penyedia/pemberi layanan dapat dirasakan bagi pelanggan maka akan dapat menambah citra baik untuk nama lembaga dari masyarakat tentang nilai layanan yang diberikan untuk kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Lembaga LPK/LKP. Zakiyah adalah lembaga yang sudah menerapkan pelayanan terhadap Pelanggan sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Dengan kualitas layanan administrasi yang cepat, ramah dan terorganisir menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini dimaksud adalah kepuasan siswa/i yang belajar di LPK/LKP. Zakiyah. Serta

penggunaan sarana digital yang dapat mempermudah siswa/i dalam menerima informasi lebih cepat.

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah Lembaga LPK/LKP. Zakiyah secara garis besarnya telah menerapkan sistem pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus selalu tetap di monitoring dalam kurun waktu tertentu yang sebagaimana bisa dilakukan dengan cara penyebaran Quesioner, membuat forum komunikasi yang berisi saran dan kritik dari masing-masing siswa/i. Guna monitoring ini dilakukan adalah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan serta mengevaluasi dari kekurangan-kekurangan yang menjadi point penting untuk kemajuan di kedepannya nanti. Selanjutnya dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan hendaknya selalu memperhatikan attitude dan dalam penyampaian informasipun hendaknya harus jelas

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian penelitian yang sama hendaknya dapat mengembangkan penelitian dengan tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap topik apa yang ingin diteliti. Selanjutnya disarankan untuk meningkatkan ketelitian dalam proses pengumpulan data, karena berguna untuk menghindari kesalahan informasi data.

6. DAFTAR REFERENSI

- Ambas, J., Rachman, E., Siswati, S., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., . . . Silahaan, S. M. (2025). *Manajemen Pelayanan Sektor Publik (Teori dan Praktek Layanan Publik Rumah Sakit)*. Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, J. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Pemilihan Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kitchen Bart Kota Sorong. *Laporan Penelitian*.
- Ifadhila, Fithoni, A., Karsiningsih, E., Muryati, W. R., Ardina Ningrum, P. P., Napitupulu, T. S., . . . Wardani, I. (2025). *Manajemen Pemasaran*. Kota Padang, Sumatera Barat: Azzia Karya Bersama Anggota IKAPI No. 051/SBA/2024.
- Ihsan, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/165368/1/Dinda%20Ihsan.pdf>, Tanggal Akses 02 Mei 2025.
- Irawan, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, di Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3908-Full_Text.pdf, Tanggal Akses 02 Mei 2025.
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media.
- Panata Gama, F. H., & Utami, A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pintar. com. *Vol.3 , April 2024*.

- Widayanthi, D. G. (2024). *From People To People : Peran Kepemimpinan Pelayan, Spritualitas Tempat Kerja, Motivasi, dan Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi*. Yogyakarta: Deepublish Digital (Grup Penerbit CV Budi Utama).
- Wijayanti, K. A., Izza, M., & Firdausi, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri. *Jurnal Sahmiyya*.