

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di SMPN 3 Batang Anai dan telah dianalisis pada Bab IV, peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai hubungan antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan orang tua siswa di SMPN 3 Batang Anai. Kesimpulan tersebut adalah:

1. Kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah di SMPN 3 Batang Anai secara keseluruhan menunjukkan kinerja yang baik dalam melayani kebutuhan orang tua peserta didik. Hal ini terlihat dari lima dimensi pelayanan yang diukur, yaitu *responsiveness* (ketanggapan petugas dalam merespon keluhan dan pertanyaan), *reliability* (keandalan dalam menyelesaikan urusan administrasi tepat waktu dan akurat), *assurance* (jaminan keamanan data serta profesionalitas dan kesopanan petugas), *clarity of communication* (kejelasan informasi prosedur dan persyaratan yang disampaikan), dan *accessibility* (kemudahan dalam menghubungi sekolah dan mengakses layanan administrasi). Kelima dimensi ini secara rata-rata memperoleh skor tinggi yaitu 87.7%, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi satu pintu di SMPN 3 Batang Anai telah berjalan dengan efektif dan memenuhi harapan orang tua dalam hal kecepatan, keakuratan, keramahan, kejelasan informasi, serta kemudahan akses.

2. Tingkat kepuasan orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai terhadap pelayanan administrasi satu pintu sekolah berada dalam kategori tinggi, dengan 62.2% responden (56 dari 90 orang tua) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan rata-rata skor kepuasan mencapai 95.85 dari skala maksimal. Kepuasan yang tinggi ini mencerminkan bahwa orang tua merasa puas terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari kecepatan penanganan urusan administrasi seperti pendaftaran, pengurusan surat-menyurat, dan pengambilan dokumen, keramahan serta profesionalitas petugas dalam melayani, kejelasan prosedur dan persyaratan yang disampaikan sehingga tidak membingungkan, hingga kemudahan dalam menghubungi pihak sekolah baik secara langsung maupun melalui saluran komunikasi yang tersedia. Tingginya kepuasan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi satu pintu yang diterapkan sekolah telah berhasil memenuhi ekspektasi dan kebutuhan orang tua peserta didik.
3. Berdasarkan hasil analisis data penelitian, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi satu pintu sekolah dengan tingkat kepuasan orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sekolah dalam hal ketanggapan, keandalan, jaminan profesionalitas, kejelasan komunikasi, dan kemudahan akses, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan orang tua. Hubungan ini dibuktikan secara statistik melalui uji korelasi *Pearson Product*

Moment yang menghasilkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut benar-benar signifikan dan bukan terjadi karena kebetulan. Adapun kekuatan hubungan antara kedua variabel ditunjukkan oleh koefisien korelasi (r) sebesar 0.526, yang setelah ditafsirkan menggunakan kriteria penafsiran korelasi berada pada rentang 0.41 – 0.70 dan termasuk dalam kategori korelasi sedang atau hubungan yang memadai. Ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan sekolah memiliki kontribusi yang cukup berarti terhadap peningkatan kepuasan orang tua peserta didik, meskipun masih ada faktor-faktor lain di luar pelayanan administrasi yang juga mempengaruhi kepuasan orang tua.

B. Saran

1. Bagi Sekolah (SMPN 3 Batang Anai)

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah, terutama pada aspek *accessibility* (kemudahan akses layanan) yang memperoleh persentase terendah. Sekolah disarankan untuk mengoptimalkan sistem digital dan menambah saluran komunikasi yang lebih fleksibel agar orang tua dapat mengakses layanan dengan lebih mudah.

2. Bagi Orang Tua Peserta Didik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi aktif orang tua dalam memberikan masukan dan saran konstruktif kepada sekolah terkait pelayanan yang diberikan, sehingga tercipta komunikasi

dua arah yang baik antara sekolah dan orang tua untuk kemajuan pendidikan anak.

3. Bagi Kepala Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi sekolah secara berkelanjutan, serta dapat dijadikan acuan dalam menyusun program peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

4. Bagi Peneliti

Informasi ini berguna bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa serta sebagai bahan pertimbangan untuk pembaca yang melakukan tinjauan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selain itu, informasi ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang hendak mengeksplorasi topik serupa, dengan mengembangkan variabel lain yang turut mempengaruhi kepuasan orang tua siswa, seperti kualitas pengajaran, prestasi akademik, dan fasilitas yang disediakan.

C. Implikasi Penelitian Terhadap Manajemen Pendidikan Islam

Menurut Parasuraman dalam Khamdan (2023), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dalam konteks pendidikan Islam, memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk implementasi dari nilai-nilai Islam yang mengajarkan untuk memberikan yang terbaik kepada sesama, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an

Surat Al-Baqarah ayat 267 yang menekankan pentingnya memberikan yang baik-baik.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan orang tua siswa di SMPN 3 Batang Anai. Hubungan ini didukung oleh nilai sig sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, menandakan adanya hubungan antara kedua variabel tersebut. Selain itu, nilai r hitung korelasi mencapai 0.526. Ketika nilai ini dianalisis dengan kriteria interpretasi korelasi, terlihat bahwa nilai r (0.526) berada dalam rentang 0.41 hingga 0.70, yang menunjukkan adanya korelasi sedang atau hubungan yang cukup baik.

Dari hasil tersebut, implikasi penelitian ini terhadap manajemen pendidikan Islam adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Islam

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan *stakeholder* pendidikan. Dalam manajemen pendidikan Islam, hal ini sejalan dengan prinsip ihsan (berbuat baik) dalam memberikan pelayanan kepada orang tua dan peserta didik. Pengelola lembaga pendidikan Islam diharapkan dapat menerapkan nilai-nilai pelayanan prima yang tidak hanya berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga pada aspek keramahan, kesopanan, dan profesionalitas yang merupakan cerminan dari akhlak Islami.

2. Peningkatan Kepercayaan dan Loyalitas *Stakeholder*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkorelasi dengan kepuasan orang tua. Dalam manajemen pendidikan Islam, kepercayaan (amanah) merupakan nilai fundamental yang harus dijaga. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, lembaga pendidikan Islam dapat membangun kepercayaan dan loyalitas orang tua serta masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan citra dan reputasi lembaga.

3. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Penelitian ini dapat menjadi instrumen evaluasi bagi pengelola lembaga pendidikan Islam untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Prinsip *muhasabah* (introspeksi diri) dalam Islam mengajarkan pentingnya evaluasi diri secara berkala. Pengelola lembaga pendidikan Islam diharapkan dapat secara rutin mengukur tingkat kepuasan stakeholder dan menggunakan hasilnya sebagai dasar perbaikan sistem pelayanan.

4. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *assurance* (jaminan dan profesionalitas petugas) memiliki persentase tertinggi. Hal ini mengindikasikan pentingnya pengembangan kompetensi dan profesionalitas tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan. Dalam manajemen pendidikan Islam, pengembangan SDM yang berakhlak mulia

dan profesional merupakan investasi jangka panjang yang akan berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan *stakeholder*.

5. Optimalisasi Komunikasi dan Transparansi

Penelitian ini menunjukkan pentingnya aspek komunikasi yang jelas dalam pelayanan. Dalam manajemen pendidikan Islam, prinsip *shiddiq* (jujur) dan transparansi harus diterapkan dalam setiap komunikasi dengan *stakeholder*. Pengelola lembaga pendidikan Islam diharapkan dapat mengoptimalkan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan informasi tersampaikan dengan jelas, akurat, dan tepat waktu.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan manajemen pendidikan Islam dalam aspek pelayanan kepada *stakeholder*, yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, D. H., Zeljo, A., Doctoroff, G. L., & Ortiz, C. (2008). Parent involvement in preschool: Predictors and the relation of involvement to preliteracy development. *School Psychology Review*, 37(1), 74-90.
- Bassok, D., Markowitz, A. J., Player, D., & Zagardo, M. (2018). Are parents' ratings and satisfaction with preschools related to program features? *AERA Open*, 4(2), 1-16. <https://doi.org/10.1177/2332858418759954>
- Blau, D. M., & Hagy, A. P. (1998). The demand for quality in child care. *Journal of Political Economy*, 106(1), 104-146.
- Bronfenbrenner, U., & Morris, P. A. (2006). The bioecological model of human development. In R. M. Lerner & W. Damon (Eds.), *Handbook of child psychology: Theoretical models of human development* (6th ed., Vol. 1, pp. 793-828). John Wiley & Sons.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. Pekanbaru: CV. IRDH
- Cryer, D., Tietze, W., & Wessels, H. (2002). Parents' perceptions of their children's child care: A cross-national comparison. *Early Childhood Research Quarterly*, 17(2), 259-277.
- Fahrurrozi. 2011. *Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administratif di IAIN Walisongo*. Pusat Penelitian IAIN Walisongo.

- Fan, X., & Chen, M. (2001). Parental involvement and students' academic achievement: A meta-analysis. *Educational Psychology Review*, 13(1), 1-22.
- Hatcher, B., Nuner, J., & Paulsel, J. (2012). Kindergarten readiness and preschools: Teachers' and parents' beliefs within and across programs. *Early Childhood Research & Practice*, 14(2).
- Herman, Nessa Mandani dkk. 2023. "Analisis Kepuasan Orang Tua dan Peserta didik Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Sekolah Dasar." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*. 10, no. 3: 664.
- Hidayat Wahyu., dan Lilis Sulistyani., 2021, *Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya*. Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan, 9(1), pp.7-18
- Hindman, A. H., & Morrison, F. J. (2011). Family involvement and educator outreach in Head Start: Nature, extent, and contributions to early literacy skills. *The Elementary School Journal*, 111(3), 359-386.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. 2011. *"Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases"* (Edisi ke-4). Cengage Learning.
- Hoque, K. E., Kenayathulla, H. B., D'Silva, J. L., & Ahmad, N. A. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher education: The mediating role of service quality dimensions. *Frontiers in Educatio*, 8, 1129536. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1129536>
- Khamdan. (2020). *Kepuasan konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1996). *Principles of marketing* (7th ed.). Prentice Hall.

- Kotler, P., & Susanto, A. B. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (Edisi ke-15). Pearson Education
- Lupiyoadi, R. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, M. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- McWayne, C., Hampton, V., Fantuzzo, J., Cohen, H. L., & Sekino, Y. (2004). A multivariate examination of parent involvement and the social and academic competencies of urban kindergarten children. *Psychology in the Schools*, 41(3), 363-377.
- Mimi, Hasyim, & Azis. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus pada Program Pendidikan Akuntansi di Universitas Negeri Makassar. *Pinisi Journal of Education*, 3(5), 42-50.
- Mocan, N. (2007). Can consumers detect lemons? An empirical analysis of information asymmetry in the market for child care. *Journal of Population Economics*, 20(4), 743-780
- Nurlaela, Lala. 2022. "Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di RA Nurul Huda." *Jurnal Madinasika*. 4, no. 1: 18.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

- Omondi, A. M. 2013. *Parental Satisfaction with the Quality of Pre-primary Education in Bondo District, Siaya County, Kenya* (Tesis Magister). Kenyatta University.
- Powell, D. R., Son, S. H., File, N., & San Juan, R. R. (2010). Parent-school relationships and children's academic and social outcomes in public school pre-kindergarten. *Journal of School Psychology*, 48(4), 269-292.
- Rochaety, E., dkk. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis untuk Perencanaan Pemasaran*. Jakarta: Grasindo.
- Rofiah, S. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua di SMP Islam Terpadu Robbani Kendal* (Skripsi). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.
- Siyoto Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani dan Hendryadi. Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenadameia Group.
- Uha, Ismail Nawawi. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Umar, H. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wang, W., & Lin, C. Y. (2022). The relationship between parental satisfaction and parental loyalty in kindergartens: The mediating role of parental trust and parental relationship commitment. *Frontiers in Psychology*, 13, 822164. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.822164>

- Yunita, Nourma dkk. 2021. "Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Muara Pendidikan*. 6, no. 2: 239.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Edisi ke-7). McGraw-Hill Education.