

## BAB V

### SARAN DAN KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan dapat disimpulkan bahwa setiap indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda. Pada indikator *reliability* (keandalan), tingkat kepuasan peserta didik tergolong dalam kategori "sangat tidak puas" dengan persentase sebesar 37,43%. Selanjutnya, indikator *responsiveness* (daya tanggap) menjadi aspek dengan tingkat tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Sebagian besar peserta didik berada pada kategori "sangat tidak puas" dengan persentase sebesar 63,74%. Indikator *assurance* (jaminan) menunjukkan hasil yang lebih baik dengan tingkat kepuasan berada pada kategori "cukup puas" sebesar 72,51%. Hasil positif tersebut juga terlihat pada indikator *empathy* (empati) yang berada pada kategori "puas" dengan persentase sebesar 33,92%, serta indikator *tangibles* (bukti fisik) yang termasuk dalam kategori "puas" dengan persentase sebesar 62,57%.

Secara keseluruhan berdasarkan hasil distribusi frekuensi seluruh indikator kepuasan peserta didik tentang pelayanan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Agam Plus Keterampilan berada pada kategori "tidak puas" dengan persentase sebesar 55,55%, diikuti kategori "cukup puas" sebesar 28,65%, dan kategori "sangat tidak puas" sebesar

15,79%. Rendahnya tingkat kepuasan secara keseluruhan tidak disebabkan oleh seluruh indikator pelayanan, melainkan lebih dipengaruhi oleh lemahnya aspek keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Dengan demikian, permasalahan utama dalam pelayanan administrasi kesiswaan lebih berkaitan dengan belum optimalnya kecepatan, ketepatan, dan konsistensi pelaksanaan proses pelayanan sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan serta kebutuhan peserta didik.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran antara lain:

Bagi pihak sekolah, membuat kebijakan penyederhanaan prosedur (birokrasi) pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Memulai pemanfaatan teknologi informasi berbasis digital dalam pengelolaan administrasi kesiswaan untuk mempercepat proses pelayanan.

Tenaga administrasi kesiswaan, meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan kedisiplinan kerja dalam mengurus keperluan administrasi siswa. Meningkatkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan informatif. Menerapkan budaya pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kesulitan yang dihadapi peserta didik.

Bagi siswa, diharapkan dapat mempelajari dan memahami alur serta prosedur administrasi yang berlaku di sekolah agar proses pengurusan berkas dapat berjalan lebih tertib. Secara aktif dan objektif memberikan umpan balik

(kritik/saran) yang membangun kepada pihak sekolah demi perbaikan kualitas pelayanan ke depan.

Penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan mengkaji faktor-faktor eksternal lain yang memengaruhi kinerja tenaga administrasi atau kepuasan siswa dilembaga pendidikan sejenis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., & Istanto, I. (2018). *Pengembangan Manajemen Sekolah Islam Unggul: Mempertimbangkan Pendekatan Total Quality Management (TQM)*. *Suhuf*, 30(1), 57–70.
- Arif, M., & Usnur, U. H. (2024). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Dan Peran Guru Di Dalamnya Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *At-Tarbiyah: Jurnal Penelitian dan Pendidikan Agama Islam*, 1(2), 44–51.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*.
- Badrudin, B., Alamsyah, M., Maulana, F. A., Huda, M. Y., & Nurfitriah, I. (2022). Manajemen Peserta Didik dalam Meningkatkan Kualitas Madrasah dan Prestasi Peserta Didik Sekolah MIS At-Taqwa Bandung. *Al-Tarbiyah: Jurnal Pendidikan (The Educational Journal)*, 32(2), 150–159.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Danuri, & Maisaroh, S. (2020). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Yogyakarta: Tunas Gemilang Press.
- Evans, G. W. (2019). *The Built Environment and Mental Health*. *Journal of Urban Health*, 80(4), 536–555.
- Fandy, T., & Greforius, C. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi, 32.
- George, W. R. (2025). Analysis of Student Satisfaction with School Administration Services. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 6(1), 1–14.
- Hadijaya, Y. (2012). *Administrasi pendidikan*.
- Hafiz, A., Raudah, S., & Fahmi, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Mall Pelayanan Publik (Mpp) Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 417–425.
- Hardiansyah, M., & Lestari, A. (2024). Analisis Kinerja Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 8(1), 45-56.
- Hermawan, A. (2019). Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(2).

- Hertina, D., Sulasmi, S., Taufik, M. Z., Sutarto, S., Aziza, N., Suharyanto, S., Heryani, A., Iskandar, A., & Lukito, D. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis. PT. Sonpedia Publishing Indonesia*.
- Kusumaningrum, D. E., Benty, D. D. N., & Gunawan, I. (2019). *Manajemen peserta didik: Suatu pengantar. Depok: Rajawali Pers*.
- Limbong, M. (2020). *Perkembangan Peserta Didik. Uki Press*.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2018). Analisis kepuasan pasien di klinik HJ. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14–29.
- Nisak, K. Z., & Trihantoyo, S. (2023). Pengaruh Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di Smp Negeri 2 Mataram. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 11(5).
- Nugrohoseno & Charismini. (2016). *Information Security Policies, Procedures, and Standards: Guidelines for Effective Information Management. Florida: CRC Press*. 2
- Nurhartanto, A. (2015). Nilai-Nilai Pendidikan Akhlak Dalam Al Qur' An Surat Ali Imran Ayat 159-160. Profetika: *Jurnal Studi Islam*, 16(2), 155–166.
- PPPPTK, I. (2016). *Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan-Kemdikbud Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Ilmu Pengetahuan Alam (Pppptk Ipa). Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun*.
- Prihatin, E. (2011). *Manajemen peserta didik. Bandung: Alfabeta*.
- Sagala, S. (2009). *Administrasi pendidikan kontemporer*.
- Santoso, E. (2017). *Manajemen Administrasi Pendidikan di Sekolah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Jakarta: Bumi Aksara*.
- Sari, R. W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru [Phd Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU]*.
- Saputra, D., & Handayani, T. (2023). Mengukur Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Akademik dan Non-Akademik Berbasis Penguatan Mutu Internal Sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 11(3), 201-213.

- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Setiawan, E., & Apsari, N. C. (2019). *Pendidikan Inklusif: Upaya Mewujudkan Kesetaraan dan Non Diskriminatif di Bidang Pendidikan bagi Anak Dengan Disabilitas (AdD)*. *Sosio Informa*, 5(3).
- Sinambela. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sumaryanto, S. (2009). *Strategi Sukses Bagi USAha Pemasaran Jasa*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 9(1), 23432.
- Sunardi, S., & Handayani, S. (2014). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia*. *Islaminomic*, 4(3), 267913.
- Suryasubroto, B. (2004). *Manajemen Pendidikan si Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2000). *Manajemen pemasaran: Analisa perilaku konsumen*. Yogyakarta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset*. Yogyakarta.
- Warsono. (2010). *Analisis Pengukuran Kinerja Reksadana*. Ekobis.
- Widawati, E. (2020). Analisis tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513.
- Wijaya, D. (2016). *Pemasaran jasa pendidikan*. Bumi Aksara.
- Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV Pustaka Setia.