

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai persepsi siswa tentang pelayanan prima tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan pelayanan prima tenaga kependidikan berada pada kategori "Puas" dengan persentase tertinggi sebesar 39,02%. Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar siswa telah merasakan pelayanan yang memadai dari tenaga kependidikan, meskipun distribusi persentase yang masih menyebar di kategori "Tidak Puas" (26,83%), "Cukup Puas" (24,39%), dan "Sangat Tidak Puas" (9,76%) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum dirasakan secara merata dan konsisten oleh seluruh siswa. Ditinjau dari masing-masing indikator, pada indikator *reliability* (keandalan), persepsi siswa berada pada kategori "Cukup Puas" dengan persentase 54,88%.

Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu sudah cukup berjalan namun masih memerlukan peningkatan yang lebih serius agar dapat memenuhi harapan siswa secara optimal. Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap), persepsi siswa juga berada pada kategori "Cukup Puas" dengan persentase 53,66%, dengan catatan positif bahwa terdapat 32,93% siswa yang sudah menyatakan "Puas" terhadap kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan mereka. Kondisi ini menggambarkan bahwa daya

tanggap tenaga kependidikan sudah menunjukkan arah yang baik, meskipun masih terdapat 13,42% siswa yang merasa sangat tidak puas terhadap dimensi pelayanan ini.

Secara umum, temuan penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan prima tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang telah berjalan pada jalur yang cukup baik, namun belum mencapai standar pelayanan prima yang ideal sebagaimana dikehendaki oleh teori dan regulasi yang berlaku. Masih terdapat kesenjangan antara harapan siswa dengan kenyataan layanan yang diterima, sehingga upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan menjadi suatu keharusan bagi institusi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan demi peningkatan kualitas pelayanan prima tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang.

1. Kepada Kepala MTsN 6 Kota Padang selaku pemimpin institusi, disarankan untuk memperkuat budaya pelayanan prima di lingkungan sekolah dengan cara menetapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi yang jelas, terukur, dan tersosialisasi dengan baik kepada seluruh tenaga kependidikan.
2. Kepada tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang, disarankan untuk senantiasa meningkatkan kompetensi dan

profesionalisme diri dalam memberikan pelayanan, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap yang masih berada pada kategori cukup puas.

3. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan cakupan indikator yang lebih luas dan komprehensif, melibatkan lebih banyak variabel yang mempengaruhi persepsi siswa terhadap pelayanan prima tenaga kependidikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Angel, Putri Berliana. 2024. "Pelayanan Prima Staf Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik Di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung." PhD Thesis. UIN RADEN INTAN LAMPUNG. <https://repository.radenintan.ac.id/32521/> (Mei 25, 2026).
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.  
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Barata,+A.+A.+\(2004\).+Dasar-Dasar+Pelayanan+Prima.+Jakarta:+Elex+Media+Komputindo.&ots=TtCoQU9XNB&sig=Zp19zbuxl9r\\_kjbavNTK\\_QTzTo4](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Barata,+A.+A.+(2004).+Dasar-Dasar+Pelayanan+Prima.+Jakarta:+Elex+Media+Komputindo.&ots=TtCoQU9XNB&sig=Zp19zbuxl9r_kjbavNTK_QTzTo4) (Mei 24, 2026).
- Basilius Redan Werang. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi. 2015.
- chmad et al.,. *Layanan Cinta "Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto, 2014), h. 101.
- Hertina, Dede, Sulasmi Sulasmi, Mohamad Zaki Taufik, Sutarto Sutarto, Nurul Aziza, Suharyanto Suharyanto, Ani Heryani, Ade Iskandar, dan Daniel Lukito. 2024. *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.  
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=B9ntEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA78&dq=Hertina,+H.,+Sulasmi,+M.+Z.,+T.,+%26+dkk.+\(2024\).+Buku+Ajar+Metode+Penelitian+Bisnis.++Sonpedia+Publishing+Indonesia:+Jakarta.+&ots=V9h409oK\\_w&sig=FT7MkgEZYbGOGuvILcRzKpHPMsg](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=B9ntEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA78&dq=Hertina,+H.,+Sulasmi,+M.+Z.,+T.,+%26+dkk.+(2024).+Buku+Ajar+Metode+Penelitian+Bisnis.++Sonpedia+Publishing+Indonesia:+Jakarta.+&ots=V9h409oK_w&sig=FT7MkgEZYbGOGuvILcRzKpHPMsg) (Mei 20, 2026).
- Hidayat, A. "Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Prima Tenaga Kependidikan di Madrasah: Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Pendidikan Islam*, 10(2), 78–94." 2021.
- Kasmir, Dr, dan MM SE. 2017. "Customer Service Excellent Teori Dan Praktik." *Rajagrafindo Persada*.
- Muniroh, Jauharotul, dan Muhyadi Muhyadi. 2017. "Manajemen pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Yogyakarta." *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 5(2): 161–73.
- Nugraha, B. 2022. *Metodologi Penelitian: Konsep, Teori, dan Aplikasi Uji Statistik*. Bentang Pustaka: Yogyakarta.

- Setyawan, Febri Endra Budi. 2025. *Metode penelitian konsep dan analisis*. UMMPress.  
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=SZJdEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Setyawan,+F.+E.+B.+\(2025\).+Metodologi+Penelitian+Konsep+dan+Model+Analisis+\(1st+ed.\).+UMMPRESS.+&ots=-MlPU8-fyT&sig=eCVikW8VHjlli09sRa2Mzkae6FI](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=SZJdEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Setyawan,+F.+E.+B.+(2025).+Metodologi+Penelitian+Konsep+dan+Model+Analisis+(1st+ed.).+UMMPRESS.+&ots=-MlPU8-fyT&sig=eCVikW8VHjlli09sRa2Mzkae6FI) (Mei 24, 2026).
- Sugiono. 2019. “Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.” *Alfabeta, Bandung*.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung. 2019.
- Syahrizal, Hasan, dan M. Syahrani Jailani. 2023. “Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif.” *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1(1): 13–23.
- Syahroni, Muhammad Irfan. 2022. “Prosedur penelitian kuantitatif.” *EJurnal Al Musthafa* 2(3): 43–56.
- Tanjung, Rahman, Cecep Cecep, Devi Sulaeman, Hanafiah Hanafiah, dan Opan Arifudin. 2019. “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang).” *Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi* 3(1): 234–42.
- Umam, K. (2014). *Manajemen perkantoran: Referensi untuk para akademisi dan praktisi*. Pustaka Setia.
- Yaqien, Nurul. 2017. “Urgensi pelayanan prima dalam peningkatan mutu pembelajaran di lembaga pendidikan Islam.” *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 2(1): 11–21.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Yuli Amelia dan Yusuf Hadijaya. (2024). "Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan", *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 11,no.1 (2024) Hal
- Bimo Walgito, Pengantar Psikologi Umum, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), h. 99-100