

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Persepsi siswa mengenai tingkat efektivitas mutu pelayanan administrasi kesiswaan dan tingkat kepuasan siswa pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Gambaran mengenai tingkat mutu pelayanan administrasi kesiswaan memiliki tingkat efektivitas yang baik jika diukur dalam beberapa indikator yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Indikator dengan nilai tertinggi yaitu *Tangible* (bukti fisik) dan yang terendah terdapat pada indikator *Empathy* (empati).
2. Gambaran tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan dipersepsikan tinggi. Adapun hal yang menjadi dasar pengukuran kepuasan siswa yaitu dilihat dari prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Indikator dengan nilai tertinggi yaitu prosedur pelayanan serta kenyamanan lingkungan dan indikator terendah terdapat pada indikator keamanan pelayanan.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi kesiswaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan siswa yang berarti bahwa semakin efektif mutu pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa.

5.2 Saran

Rekomendasi yang diuraikan mengacu pada ukuran yang memiliki nilai terendah diantara indikator lain untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hal itu, saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi kesiswaan sudah baik. Dari sisi lain masih terdapat kekurangan terutama pada indikator *empathy* (empati) dimana jumlah nilai yang diperoleh dari responden lebih

kecil dibandingkan dengan indikator lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada petugas administrasi kesiswaan hendaknya dapat lebih memberikan perhatian individual secara kepada siswa dan petugas dapat berkomunikasi dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti oleh siswa.

- 2) Hasil penelitian untuk variabel kepuasan siswa fase F jurusan manajemen perkantoran dan layanan bisnis di SMK Bina Wisata Lembang berada pada kategori baik. Dari sisi lain masih terdapat kekurangan pada indikator keamanan pelayanan dimana jumlah yang diperoleh lebih kecil dibandingkan dengan indikator lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada petugas administrasi kesiswaan hendaknya dapat lebih memperhatikan perasaan aman terhadap pelayanan administrasi, petugas menyediakan perlatan keamanan pendukung di ruang administrasi, dan berkas ditempatkan pada tempat arsip khusus agar tersimpan rapih dan mudah dalam pencarian kembali.
- 3) Mutu pelayanan adminisitrasi kesiswaan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan siswa, hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi kesiswaan merupakan faktor yang dapat diperhitungkan dalam meningkatkan kepuasan siswa. untuk itu perlu adanya tindak lanjut dari petugas administrasi maupun pihak sekolah untuk dapat meningkatkan pelayanan bagi siswa.
- 4) Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai mutu pelayanan dan kepuasan siswa, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan instrument yang lebih sesuai dengan keadaan dilapangan dan dapat melakukan penelitian dengan responden yang lebih banyak lagi.