

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN MANAJEMEN PESERTA DIDIK DI SMP NEGERI 8 MEDAN

Gabrie Tamahra Nainggolan, Aries Dame U. Panjaitan, Chindy Aprimisa br Milala,
Indah Maysaroh Siagian, Rahfany Nabillah Putri Lubis Universitas Negeri

¹ maritotamara@gmail.com , ² yesaries746@gmail.com , ³
chindyaprimisamilala@gmail.com, ⁴ indahmaysaroh841@gmail.com, ⁵
fanynabillahlubis@gmail.com,

ABSTRACT

Student satisfaction is a key indicator of educational service quality yet challenges often arise in student management services that can impact learning motivation. This study aims to analyze the level of student satisfaction and identify areas for improvement in student management services at SMP Negeri 8 Medan. This research utilizes a quantitative descriptive approach. Data were collected from 30 grade IX.2 students using a Likert-scale questionnaire covering five indicators: administrative services, information and communication, fairness, supporting facilities, and counseling. The findings indicate an overall satisfaction rate of 80.0% (score 4.00), falling within the "Satisfied" category. Specifically, four indicators (Information and Communication, Fairness, Counseling, and Administration) achieved "Very Satisfied" ratings. However, supporting facilities received the lowest score (68.6%), categorized as "Satisfied." Most students (76.7%) reported being satisfied with the services. These results suggest that while management is generally effective, school authorities should prioritize improving facilities to enhance the overall student experience.

Keywords: Student Satisfaction, Student Management, Service Quality

ABSTRAK

Kepuasan siswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan, namun kendala dalam manajemen peserta didik sering kali masih ditemukan yang dapat berdampak pada motivasi belajar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa dan mengidentifikasi aspek layanan manajemen peserta didik yang perlu ditingkatkan di SMP Negeri 8 Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan dari 30 siswa kelas IX.2 melalui kuesioner skala Likert yang mencakup lima indikator: layanan administrasi, informasi dan komunikasi, keadilan, fasilitas pendukung, serta bimbingan dan konseling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan siswa mencapai 80,0% (skor 4,00) yang termasuk dalam kategori "Puas". Empat indikator (Informasi dan Komunikasi, Keadilan, Layanan BK, dan Administrasi) mencapai kategori "Sangat Puas". Namun, indikator fasilitas pendukung memperoleh skor terendah sebesar 68,6% dengan kategori "Puas". Sebagian besar siswa (76,7%) berada pada kategori puas. Temuan ini

mengindikasikan bahwa manajemen layanan sudah berjalan dengan baik, namun pihak sekolah perlu memberikan perhatian lebih pada peningkatan fasilitas pendukung kegiatan siswa.

Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Manajemen Peserta Didik, Kualitas Layanan

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam pelaksanaannya, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pembelajaran, tetapi juga sebagai penyedia layanan bagi peserta didik. Salah satu layanan tersebut adalah manajemen peserta didik yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi yang berkaitan dengan kebutuhan siswa selama proses pendidikan berlangsung. Pelayanan yang optimal diharapkan mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif serta meningkatkan kepuasan siswa (Ningsih et al., 2025).

Kepuasan siswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan di sekolah. Tingkat kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan siswa. Apabila layanan yang diberikan sesuai

dengan harapan, maka siswa akan merasa puas, lebih termotivasi, serta memiliki pengalaman belajar yang positif. Sebaliknya, layanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak pada menurunnya motivasi belajar siswa (Pratama & Lestari, 2021).

Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan layanan manajemen peserta didik di sekolah, seperti kurang optimalnya pelayanan administrasi, keterlambatan penyampaian informasi, serta kurang responsifnya pihak sekolah terhadap kebutuhan siswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta didik, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan (Hidayat, 2023).

Secara teoritis, kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Semakin baik kualitas

layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan manajemen peserta didik dalam mendukung keberhasilan proses pendidikan (Rahmawati, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan manajemen peserta didik di SMP Negeri 8 Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen peserta didik.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan manajemen peserta didik di SMP Negeri 8 Medan. Data diperoleh

dalam bentuk angka melalui kuesioner dan dianalisis secara statistik sederhana tanpa menguji hubungan antarvariabel. Responden penelitian adalah siswa kelas IX.2 dari populasi seluruh siswa kelas IX. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, sehingga seluruh siswa dalam kelas dijadikan sampel agar hasil penelitian lebih representatif (Wijana & Rusiawati, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator layanan manajemen peserta didik. Instrumen terdiri dari 15 pernyataan yang mencakup aspek pelayanan administrasi, ketanggapan sekolah, kejelasan informasi, keadilan layanan, fasilitas, bimbingan konseling, dan kenyamanan siswa. Pengukuran menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban (skor 1–5), serta dilakukan pembalikan skor pada pernyataan negatif. Data dianalisis secara deskriptif melalui perhitungan rata-rata dan persentase, kemudian dikategorikan ke dalam tingkat kepuasan siswa. Tahapan penelitian meliputi perencanaan, pengumpulan data, analisis, dan penarikan

kesimpulan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan siswa sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah (Sari & Abubakar, 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian dapat dilakukan melalui tahapan yang sistematis, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk memperoleh hasil yang optimal. Tahapan tersebut membantu peneliti dalam mengelola proses penelitian secara terarah dan berkelanjutan. Selain itu, penggunaan instrumen yang terstruktur seperti lembar observasi maupun kuesioner dinilai efektif dalam mengumpulkan data berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kesesuaian instrumen dengan tujuan penelitian agar data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (Nuzalifa, 2021).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan manajemen peserta didik di SMP Negeri 8 Medan. Data dikumpulkan menggunakan angket

dengan skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Cukup Setuju (CS) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Angket disebarikan kepada 30 siswa kelas IX.2 SMP Negeri 8 Medan sebagai responden. Instrumen terdiri dari 15 butir pernyataan yang mencakup lima indikator, yaitu: (1) layanan administrasi peserta didik, (2) informasi dan komunikasi, (3) keadilan dan perlakuan, (4) fasilitas pendukung kegiatan siswa, dan (5) layanan bimbingan dan konseling. Untuk butir pernyataan yang bersifat negatif, skor kepuasan dihitung dengan cara membalik skor (6 dikurangi skor rata-rata), sehingga semakin tinggi skor menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa.

Penentuan kategori kepuasan mengacu pada kriteria interpretasi persentase skor sebagai berikut: 81-100% = Sangat Puas, 61-80% = Puas, 41-60% = Cukup Puas, 21-40% = Tidak Puas, dan 0-20% = Sangat Tidak Puas

Tabel 1 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Siswa per Indikator Layanan Manajemen Peserta Didik di SMP Negeri 8 Medan

No	Indikator	Rata-rata	Persentase (%)	Kategori
1	Layanan Administrasi Peserta Didik	4,08	81,7%	Sangat Puas
2	Informasi dan Komunikasi	4,24	84,9%	Sangat Puas
3	Keadilan dan Perlakuan	4,13	82,7%	Sangat Puas
4	Fasilitas Pendukung Kegiatan Siswa	3,43	68,6%	Puas
5	Layanan Bimbingan dan Konseling	4,10	81,9%	Sangat Puas
		80,0%		Puas

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa dari lima indikator yang diukur, empat indikator berada pada kategori **Sangat Puas**, yaitu Informasi dan Komunikasi (84,9%), Keadilan dan Perlakuan (82,7%), Layanan Bimbingan dan Konseling (81,9%), serta Layanan Administrasi Peserta Didik (81,7%). Satu indikator, yaitu Fasilitas Pendukung Kegiatan Siswa, berada pada kategori **Puas** dengan persentase 68,6%. Secara keseluruhan, rata-rata skor kepuasan siswa mencapai 4,00 (80,0%) yang termasuk dalam kategori **Puas**.

Tabel 2 Distribusi Kategori Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan

Manajemen Peserta Didik di SMP Negeri 8 Medan

Kategori	Rentang Skor (%)	Jumlah Siswa	Persentase (%)
Sangat Puas	81 - 100	2	6,7%
Puas	61 - 80	23	76,7%
Cukup Puas	41 - 60	5	16,7%
Tidak Puas	21 - 40	0	0%
Sangat Tidak Puas	0 - 20	0	0%
100%			

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar siswa yaitu 23 siswa (76,7%) berada pada kategori Puas, diikuti 5 siswa (16,7%) kategori Cukup Puas, dan 2 siswa (6,7%) kategori Sangat Puas. Tidak ada siswa yang berada pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas. Dengan demikian, secara keseluruhan layanan manajemen peserta didik di SMP Negeri 8 Medan mendapat penilaian positif dari seluruh responden.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum siswa merasa puas terhadap kualitas layanan manajemen peserta didik yang diberikan oleh sekolah. Tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diterima siswa telah sesuai dengan harapan mereka dalam

berbagai aspek, terutama pada komunikasi, keadilan perlakuan, administrasi, serta layanan bimbingan dan konseling. Dengan demikian, pengelolaan peserta didik di SMP Negeri 8 Medan dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik.

Indikator Informasi dan Komunikasi memperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 4,24 (84,9%) dengan kategori Sangat Puas. Mayudho (2022) menyatakan bahwa implementasi manajemen peserta didik yang berkualitas tercermin dari kemampuan sekolah menyampaikan informasi secara jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 8 Medan telah berhasil membangun pola komunikasi yang efektif antara pihak sekolah dan peserta didik. Komunikasi yang baik sangat penting karena membantu siswa memahami aturan, kegiatan, dan kebijakan sekolah, sehingga siswa merasa lebih nyaman, terarah, dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Indikator Keadilan dan Perlakuan memperoleh rata-rata skor 4,13 (82,7%) dengan kategori Sangat Puas. Seluruh siswa merasa diperlakukan secara adil tanpa

diskriminasi. Hal ini sesuai dengan temuan Mardiana dan Afriza (2023) yang menunjukkan bahwa perlakuan adil dari pihak sekolah merupakan salah satu faktor penentu kepuasan siswa terhadap layanan administrasi dan pengelolaan peserta didik. Keadilan dalam pelayanan sangat penting karena dapat menciptakan suasana sekolah yang nyaman, aman, dan mendorong siswa untuk lebih aktif dalam kegiatan belajar maupun kegiatan sekolah lainnya.

Indikator Layanan Bimbingan dan Konseling memperoleh rata-rata skor 4,10 (81,9%) dengan kategori Sangat Puas. Sebanyak 56,7% siswa menyatakan layanan BK sangat membantu saat mengalami kesulitan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Marpaung dan Adiningtiyas (2021) yang menemukan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan BK dipengaruhi oleh ketanggapan konselor dan ketersediaan layanan yang responsif terhadap kebutuhan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BK di sekolah telah memberikan manfaat nyata bagi siswa, baik dalam membantu permasalahan belajar, pribadi, maupun sosial.

Indikator Layanan Administrasi Peserta Didik memperoleh rata-rata skor 4,08 (81,7%) dengan kategori Sangat Puas. Siswa menilai prosedur administrasi berjalan tertib dan pihak sekolah responsif dalam melayani kebutuhan. Wasianti (2024) menegaskan bahwa tertib administrasi peserta didik merupakan fondasi utama penyelenggaraan manajemen peserta didik yang berkualitas di satuan pendidikan. Administrasi yang tertata dengan baik akan mendukung kelancaran berbagai kebutuhan siswa di sekolah, sehingga turut meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Indikator Fasilitas Pendukung Kegiatan Siswa memperoleh rata-rata skor terendah yaitu 3,43 (68,6%) dengan kategori Puas. Terdapat variasi persepsi di antara siswa mengenai kecukupan fasilitas yang tersedia. Sebagaimana diungkapkan dalam Permendikbudristek Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana dan Prasarana, sekolah wajib memenuhi standar minimal fasilitas untuk mendukung proses pendidikan yang optimal. Temuan ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih dari pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas dan

ketersediaan fasilitas pendukung kegiatan siswa. Fasilitas yang memadai sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan siswa dalam belajar, berorganisasi, dan mengikuti kegiatan pengembangan diri di sekolah.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan siswa terhadap layanan manajemen peserta didik di SMP Negeri 8 Medan berada pada kategori Puas dengan rata-rata 4,00 (80,0%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggriawan, Hadiyanto, dan Hidayat (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Kepuasan yang tinggi pada empat dari lima indikator menunjukkan bahwa SMP Negeri 8 Medan telah mengelola layanan peserta didik dengan baik. Namun demikian, aspek fasilitas masih memerlukan peningkatan agar kepuasan siswa dapat mencapai kategori Sangat Puas secara menyeluruh. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi sekolah untuk mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik serta meningkatkan aspek layanan yang masih perlu diperbaiki.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan manajemen peserta didik di SMP Negeri 8 Medan berada pada kategori puas dengan persentase keseluruhan sebesar 80,0%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan sekolah telah mampu memenuhi harapan siswa dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif.

Dari lima indikator yang diteliti, empat indikator berada pada kategori sangat puas, yaitu informasi dan komunikasi, keadilan dan perlakuan, layanan bimbingan dan konseling, serta layanan administrasi peserta didik. Sementara itu, indikator fasilitas pendukung kegiatan siswa berada pada kategori puas dan menjadi aspek dengan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa layanan manajemen peserta didik di SMP Negeri 8 Medan telah berjalan dengan baik. Namun, pihak sekolah tetap perlu melakukan upaya perbaikan dan peningkatan, terutama pada aspek fasilitas pendukung kegiatan siswa,

agar kualitas layanan yang diberikan dapat semakin optimal dan kepuasan siswa dapat meningkat secara menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan pendapat Viqri Rolanda (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriawan, F., Hadiyanto, H., & Hidayat, M. (2024). Kontribusi Peran Guru Penggerak dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(001 Des), 549-562.
- Rolanda, V. (2023). Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1), 1–10.
- Hidayat, M. (2023). Evaluasi manajemen peserta didik dalam meningkatkan layanan sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(3), 201–210.
- Mardiana & Afriza. (2023). Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di

- SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Pendidikan dan Konseling Pendidikan (JAPKP)*, 4(2), 101-107.
- Marpaung, J., & Adiningtiyas, S. W. (2021). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam. *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4(1), 1-9.
- Mayudho, I. (2022). Implementasi Manajemen Peserta Didik Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 19(2), 171-182.
- Mudjijanti, F. (2022). Kepuasan siswa atas layanan bimbingan dan konseling ditinjau dari gaya kepemimpinan konselor. *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 5051-5056.
- Ningsih, W., Sipayung, D. Y. C., & Simatupang, H. (2025). *The effect of guided inquiry with differentiated learning to enhance students' critical thinking skills. Jurnal Biolokus: Jurnal Penelitian Pendidikan Biologi dan Biologi*, 8(1), 17-31.
- Nuzalifa, Y., U. (2021). Penerapan Model Pembelajaran Think-Pair-Share (TPS) Berbasis Lesson Study sebagai Upaya untuk Meningkatkan Keterampilan Kolaborasi Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sains*, 4(1), 48-57.
- Pratama, R., & Lestari, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(1), 45-52.
- Rahmawati, L. (2020). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan peserta didik. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 8(2), 89-97.
- Sari, D. (2022). Analisis kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di sekolah menengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 123-130.
- Sari, Y., N., & Abubakar, A., H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa: Perspektif dan Implikasi Praktis. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(4), 4673-4684.

- Wasiati. (2024). Konsep Dasar Manajemen Peserta Didik. *Misbahul Ulum: Jurnal Institusi*, 6(2), 166-187.
- Wijana, K., & Rusiawati, R,T,H,D. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Mimbar Ilmu*, 26(2), 268-273