

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap siswa kelas XI di SMK Pasundan 1 Kota Bandung, untuk mengetahui gambaran mengenai Kompetensi Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan beserta hubungan kausalitas kedua variabel tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Tingkat kompetensi pegawai tata usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung dipersepsikan dalam kategori tinggi (Sangat Kompeten). Hal ini diukur menggunakan enam indikator yang diantaranya adalah pengetahuan, pemahaman, kemampuan/keterampilan, nilai, sikap dan minat. Adapun indikator yang memiliki persentase kecenderungan nilai paling tinggi adalah indikator “nilai” dengan persentase 52,87%. Kecenderungan hasil penelitian ini berbeda dengan permasalahan yang sebelumnya teridentifikasi, namun penelitian tetap dilakukan untuk mengetahui letak permasalahan yang sebenarnya terjadi. Sehingga didapatkan indikator yang memiliki persentase kecenderungan nilai paling rendah adalah indikator “pengetahuan” dengan persentase 44,58%.
2. Tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh siswa terhadap pegawai tata usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung dipersepsikan dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini diukur berdasarkan lima indikator diantaranya adalah bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Indikator yang memiliki persentase kecenderungan nilai paling tinggi adalah indikator “empati” dengan persentase 50,25%. Hasil ini pun berbeda dengan permasalahan yang teridentifikasi sebelumnya. Namun terdapat indikator yang memiliki persentase kecenderungan nilai paling rendah berdasarkan jawaban responden yaitu indikator “daya tanggap (*responsiveness*)” dengan persentase 47,54%. Kualitas pelayanan yang dikeluhkan oleh siswa ternyata adalah daya tanggap dari pegawai tata usaha dalam melayani pelanggannya (siswa).
3. Kompetensi pegawai tata usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, didapatkan bahwa kompetensi pegawai tata

usaha berpengaruh sebesar 74,3% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 25,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Sebagaimana kesimpulan di atas yang merujuk pada skor rata-rata setiap ukuran, saran yang dikemukakan mengacu kepada ukuran yang memiliki rata-rata nilai rendah untuk masing-masing variabel. Berikut adalah saran yang dapat disampaikan oleh peneliti, diantaranya:

1. Dalam penelitian ini variabel kompetensi pegawai tata usaha berada pada kategori tinggi (sangat kompeten). Namun pada variabel ini masih terdapat indikator dengan kecenderungan nilai yang rendah dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu “Pengetahuan”. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian bagi seluruh komponen yang berada di sekolah khususnya jajaran pegawai tata usaha itu sendiri. Kompetensi pegawai tata usaha khususnya yang berkaitan dengan pengetahuan dapat ditingkatkan salah satunya dengan tutor sebaya antar pegawai tata usaha. Peran kepala sekolah beserta kepala tata usaha menjadi sangat signifikan dalam proses peningkatan kompetensi seluruh pegawai tata usaha, sehingga perlunya kerjasama yang berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai tata usaha.
2. Pada variabel kualitas pelayanan, terdapat indikator yang memiliki nilai kecenderungan responden paling rendah yaitu indikator “daya tanggap (*responsiveness*)”. Bagi pegawai tata usaha yang langsung berinteraksi dengan siswa dalam hal pelayanan administrasi, daya tanggap (*responsiveness*) seharusnya menjadi indikator paling penting. Setelah teridentifikasi bahwa daya tanggap pegawai tata usaha masih belum mencapai nilai yang maksimal, maka proses peningkatan perlu ditingkatkan. Proses ini dapat dilakukan dengan penerapan monitoring dan evaluasi di setiap minggunya. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha senantiasa terpantau cepat dan responsif dalam melayani kebutuhan siswa.
3. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti sarankan untuk melakukan studi lebih lanjut berkaitan dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi oleh pegawai tata usaha, salah satunya adalah fasilitas kantor pegawai tata usaha.