

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data, analisis data dan pengujian hipotesis yang diperoleh dari penelitian dengan judul “Kontribusi Pengembangan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Mutu Layanan Di Lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Se-Kota Bandung”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengembangan tenaga administrasi sekolah di Lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung menunjukkan bahwa pengembangan untuk tenaga administrasi sekolah termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai jenis pengembangan yang diberikan kepada tenaga administrasi sekolah secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sangat baik.
2. Mutu layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung menunjukkan bahwa mutu layanan yang diberikan termasuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung termasuk kedalam kategori sangat baik.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan tenaga administrasi sekolah dengan mutu layanan di SMK Negeri Se-Kota Bandung. Dimana pengembangan tenaga administrasi sekolah memberikan kontribusi yang cukup kuat terhadap mutu layanan di samping faktor lain seperti pengembangan institusi, kebijakan mutu, pengawasan dll.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengembangan tenaga administrasi sekolah dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan mutu layanan di sekolah. Hal ini dapat dijadikan acuan oleh tenaga administrasi sekolah untuk dapat memanfaatkan dengan baik pengembangan yang sudah diadakan untuk pencapaian tujuan pendidikan dan tujuan sekolah dengan cara meningkatkan mutu layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pemecahan masalah bagi sekolah yang mengalami kendala dalam hal mutu layanan dengan memanfaatkan pengembangan yang diadakan untuk tenaga administrasi sekolah.

Mutu layanan merupakan ketepatan sikap dalam melayani pelanggan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang ada pada tenaga administrasi sekolah sesuai dengan prosedur sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan maksimal. Ketika pelanggan merasa tidak puas maka mutu layanan yang diberikan rendah, hal ini berarti pengembangan tenaga administrasi sekolah tidak berjalan dengan baik.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Kontribusi Pengembangan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Mutu Layanan Di Lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Se-Kota Bandung”, dapat dikemukakan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kepala tenaga administrasi sekolah untuk terus meningkatkan mutu layanan yang diberikan untuk pelanggan dengan cara mempertahankan dan mengaplikasikan pengembangan untuk tenaga administrasi sekolah agar tenaga administrasi sekolah siap dengan segala kondisi dalam melayani pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, dari ketiga

pengembangan yang dilakukan, pengembangan psikologi mendapatkan skor paling rendah sehingga kepala tenaga administrasi sekolah perlu lebih mengoptimalkan pengembangan psikologi kepada stafnya.

2. Bagi Penelitian Berikutnya

Berdasarkan hasil penelitian, masih perlu mempelajari lebih dalam hal-hal yang menunjang mutu layanan dan pengembangan tenaga administrasi sekolah itu sendiri. Karena berdasarkan tingkat koefisien korelasi membutuhkan berbagai variabel lainnya. Banyak hal yang menunjang mutu layanan, tidak hanya pengembangan tenaga administrasi sekolah saja tetapi berbagai macam hal lainnya. Bagi peneliti yang berminat meneliti tentang tenaga administrasi sekolah maupun mutu layanan, untuk lebih mengembangkan penelitian, mengingat penelitian yang dilakukan belum sepenuhnya bisa menggambarkan permasalahan yang terjadi di sekolah.