

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada Bab ini akan diuraikan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data mengenai “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Mutu Layanan Administrasi di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani”, disamping itu penulis mencoba memberikan beberapa rekomendasi pada pihak sekolah dan pegawai tata usaha di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani dan peneliti selanjutnya.

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani”, bahwa gambaran secara umum kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai tata usaha di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani dengan menggunakan rumus *Weight Means Score* (WMS) variabel X (kinerja pegawai tata usaha) memiliki nilai rata-rata 4,12 menunjukkan kriteria baik. Hal ini dapat dilihat dalam indikator : *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan) dan *communication* (komunikasi). Indikator yang paling tinggi nilai rata-ratanya adalah indikator ketepatan waktu yang memiliki rata-rata 4,22 berada pada kriteria baik. Sedangkan indikator yang

memiliki nilai rata-rata paling rendah dari pada indikator lainnya yaitu indikator komunikasi sebesar 3,87 yang berada pada kriteria baik.

Untuk hasil kecenderungan rata-rata mutu layanan administrasi sebesar 4,14 yang menunjukkan kriteria baik. Hal ini berarti bahwa mutu layanan administrasi yang ditandai oleh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) telah diberikan oleh pegawai tata usaha SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani dengan baik. Untuk indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator bukti fisik sebesar 4,28 termasuk pada kriteria baik sedangkan indikator yang memiliki nilai rata-rata yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya adalah indikator jaminan sebesar 3,95 yang berada pada kriteria baik.

Pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu layanan administrasi di SMA Negeri se-Kecamatan Sukatani dapat dilihat dari hasil pengujian yaitu pengujian analisis regresi, koefisien korelasi, signifikansi korelasi, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil perhitungan hasil analisis regresi didapat hasil  $\hat{Y} = a + b X = 13,58 + 1,65 X$ , dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa jika ada perubahan satu unit pada variabel X (kinerja pegawai tata usaha) maka akan diikuti oleh perubahan variabel Y (mutu layanan administrasi) sebesar 1,65.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan statistik, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perhitungan koefisien korelasi diperoleh kesimpulan bahwa harga koefisien korelasi ( $r$ ) adalah sebesar 0,72. Ini berarti bahwa pengaruh variabel X (kinerja pegawai tata usaha) terhadap variabel Y (mutu layanan administrasi) SMA Negeri se-Kecamatan Sukatani tergolong pada klasifikasi korelasi kuat.
- b. Perhitungan signifikasi korelasi dihasilkan  $t_{hitung} = 5,498$  dan  $t_{tabel}$  dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,699 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (kinerja pegawai tata usaha) terhadap variabel Y (mutu layanan administrasi).
- c. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh harga koefisien determinasi sebesar 51,84% sedangkan sisanya sebesar 48,16% dipengaruhi oleh faktor lain.

## **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil temuan-temuan penelitian yang diperoleh mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Mutu Layanan Administrasi di SMA Negeri se-Kecamatan Sukatani, maka beberapa hal yang dapat dijadikan rekomendasi antara lain:

### **1. Bagi Sekolah**

Dalam usaha untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, sekolah harus terus berupaya melaksanakan perbaikan-perbaikan untuk mencapai

hasil yang maksimal. Kebutuhan sekolah yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu salah satunya adalah dengan memiliki pegawai tata usaha yang berkinerja tinggi. Maka dari itu, kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha sekolah sangat penting dalam mencapai kesuksesan sekolah, khususnya kinerja individu tata usaha, karena dengan adanya kinerja individu yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi kinerja kelompok yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi sekolah secara keseluruhan.

Secara umum kinerja yang ditunjukkan pegawai tata usaha menunjukkan kondisi yang baik. Tetapi perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi dalam dua hal, yaitu:

- a. Sekolah hendaknya lebih menciptakan iklim kerja yang lebih baik lagi, sehingga dapat mendukung pegawai untuk dapat memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik lagi. Baik komunikasi dengan pimpinan, dengan sesama pegawai maupun dengan pengguna layanan administrasi.
- b. Sekolah hendaknya lebih berupaya untuk peningkatan kemampuan yang dimiliki pegawai tata usaha. Misalnya dengan memberikan pelatihan dalam bidang teknologi komputer untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan, Hal ini disebabkan masih ada pegawai yang masih mempunyai kendala dalam mengoperasikan komputer. Dengan adanya pelatihan yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan oleh pegawai. Selain

itu, sekolah hendaknya melakukan pengawasan kerja lebih baik lagi kepada pegawai tata usaha, hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana cara kerja pegawai dan untuk mengurangi tingkat kesalahan dari pekerjaan yang dilakukan.

## **2. Bagi Pegawai Tata Usaha**

Untuk pegawai tata usaha meskipun hasil dari nilai kecenderungan rata-rata mutu layanan administrasi menghasilkan nilai yang baik, tidak lantas berhenti sampai disini saja. Untuk mencapai mutu layanan administrasi yang lebih baik lagi, perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi dalam dua hal, yaitu:

- a. Hendaknya pegawai tata usaha ada kemauan untuk meningkatkan kemampuan baik secara teoritis dengan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang relevan dengan tugas yang dijalankannya maupun secara praktis dengan mengikuti pelatihan dalam meningkatkan keterampilan yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah untuk mempermudah dan memperlancar dalam melakukan pekerjaan serta dengan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
- b. Hendaknya pegawai tata usaha terus meningkatkan kemampuan untuk berinovasi dan berkreatifitas, dengan adanya inovasi dan kreativitas yang dilakukan pegawai tata usaha diharapkan dapat

membantu penyelesaian pekerjaan dengan lebih efektif dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini memiliki banyak keterbatasan, baik dalam prosedur, teori, proses maupun hasilnya. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut dengan cara observasi dan wawancara yang berkelanjutan. Selain itu, penelitian dilakukan dengan mengkaji lebih mendalam berbagai kondisi hubungan dan berbagai permasalahan tentang kinerja pegawai tata usaha maupun mutu layanan administrasi.

Alangkah lebih baiknya jika dimasa yang akan datang peneliti selanjutnya mengkaji di luar variabel kinerja pegawai tata usaha dan mutu layanan administrasi, dikarenakan masih banyak faktor lain yang dapat dikaji dalam peningkatan mutu pendidikan. Adapun dalam penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya baik yang berkenaan dengan kinerja pegawai tata usaha ataupun berkenaan dengan mutu layanan administrasi.