

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peran kepala bagian tata usaha dalam membangun karakter pelayanan prima diwujudkan melalui fungsi kepemimpinan yang berorientasi pada pembinaan sikap, pengarahan, dan keteladanan. Kepala TU tidak hanya berperan sebagai pengatur administrasi, tetapi juga sebagai pembimbing dan motivator bagi tenaga kependidikan. Melalui pembiasaan, pengarahan rutin, serta pengawasan yang bersifat membina, Kepala TU menanamkan nilai-nilai ketulusan, tanggung jawab, dan empati sebagai dasar pelayanan prima.
2. Strategi yang diterapkan kepala bagian tata usaha mencakup pembinaan kompetensi, pengorganisasian sumber daya manusia berdasarkan kemampuan, monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala, inovasi pelayanan berbasis digital, serta pembinaan etika dan profesionalisme kerja. Strategi ini menegaskan bahwa pengelolaan pelayanan tidak hanya berfokus pada efisiensi teknis, tetapi juga pada pembentukan karakter pegawai agar melayani dengan hati dan berperilaku sopan, ramah, serta tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan sehingga memenuhi karakter pelayanan prima.
3. Indikator keberhasilan kepala bagian tata usaha dalam membangun karakter pelayanan prima dapat dilihat dari meningkatnya kepuasan pengguna layanan, efektivitas pelaksanaan tugas, kedisiplinan staf, serta kesadaran moral tenaga kependidikan untuk terus meningkatkan kompetensi diri. Keberhasilan ini tercermin dari perubahan pola pikir pegawai yang tidak lagi bekerja hanya berdasarkan instruksi, tetapi karena kesadaran akan tanggung jawab dan nilai ibadah dalam melayani.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam

Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon merupakan hasil sinergi antara kepemimpinan yang berkarakter, strategi manajemen yang adaptif, dan budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai spiritual, empati, serta profesionalisme.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait:

1. Seyogyanya Kepala Bagian Tata Usaha FITK Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan pola kepemimpinan yang humanis dan partisipatif. Pembinaan karakter dan kompetensi tenaga kependidikan sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, coaching, dan refleksi nilai-nilai pelayanan prima agar seluruh staf memiliki kesadaran kolektif dalam memberikan pelayanan terbaik.
2. Seyogyanya tenaga kependidikan (staf TU), diharapkan untuk terus mengembangkan kemampuan teknis dan non-teknis, terutama dalam hal komunikasi interpersonal, literasi digital, dan manajemen waktu. Selain itu, staf diharapkan menjaga integritas, kedisiplinan, serta profesionalisme dalam bekerja, karena aspek tersebut menjadi kunci terciptanya pelayanan yang bermutu dan berkarakter.
3. Seyogyanya pihak fakultas dan universitas, diharapkan dapat memperkuat dukungan kelembagaan terhadap pengembangan layanan administrasi dengan menyediakan sarana, prasarana, dan sistem digital yang lebih terpadu. Kegiatan pelatihan dan evaluasi pelayanan juga perlu dilakukan secara periodik sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan akademik.
4. Seyogyanya peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas kajian yang lebih dalam dan komprehensif. Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi peluang bagi peneliti selanjutnya. Penelitian ini belum menggali secara mendalam perspektif pengguna layanan, seperti mahasiswa dan dosen, serta tidak mengukur

tingkat keberhasilan pelayanan secara kuantitatif. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak informan agar diperoleh perspektif yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan prima di lingkungan pendidikan tinggi. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk memperkuat temuan empiris yang lebih komprehensif. Dengan demikian, keterbatasan penelitian ini diharapkan menjadi ruang pengembangan bagi peneliti selanjutnya dalam memperdalam kajian tentang pelayanan prima dan karakter kepemimpinan di lembaga pendidikan tinggi.

