

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di SMK Negeri 2 Kota Cirebon dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tenaga administrasi yang diberikan SMK Negeri 2 Kota Cirebon berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 83,25 % karena berada pada interval 75-100 %. Dengan keunggulan utama pada dimensi *assurance* (jaminan), namun memiliki titik terlemah pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap).
2. Tingkat kepuasan siswa kelas XII berada dalam kategori sangat baik juga dengan nilai 81,25 % karena berada pada interval 75-100 %. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa staf TU mampu mewujudkan ekspektasi siswa menjadi realistis yang memuaskan
3. Pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan tenaga administrasi (X) terhadap variabel tingkat kepuasan siswa kelas XII (Y), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi (X) terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII (Y) sebesar 66% artinya, peningkatan mutu layanan secara langsung berpengaruh pada meningkatnya kepuasan siswa, sementara 34% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini. Temuan ini menegaskan pentingnya peran staf administrasi yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan siswa dalam menciptakan pengalaman pelayanan pendidikan yang memuaskan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian di SMK Negeri 2 Kota Cirebon, implikasi yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan dan Pemeliharaan Kualitas Layanan

Karena kualitas layanan tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Kota Cirebon sudah berada pada kategori sangat baik, sekolah sebaiknya mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas tersebut agar tetap sesuai ekspektasi siswa, khususnya pada dimensi-dimensi yang masih menjadi kelemahan seperti *responsiveness* (daya tanggap).

2. Fokus pada Aspek *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* yang menjadi titik terlemah perlu mendapatkan perhatian khusus. Staf administrasi dapat diberikan pelatihan untuk meningkatkan kecepatan dan ketanggapannya dalam merespons kebutuhan maupun keluhan siswa, sehingga semua aspek kualitas layanan menjadi merata baiknya.

3. Evaluasi dan Pengembangan Sistem

Sebesar 34% variabel kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor di luar kualitas layanan tenaga administrasi. Maka, pihak sekolah juga perlu memperhatikan aspek-aspek lain yang mungkin berpengaruh seperti fasilitas, lingkungan belajar, kerjasama antar bagian, hingga faktor kebijakan untuk mengoptimalkan kepuasan siswa secara menyeluruh.

4. Perencanaan Strategi Berkelanjutan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sekolah sebagai bahan evaluasi untuk menentukan strategi ke depan dalam perbaikan layanan dan upaya peningkatan kepuasan siswa secara berkelanjutan.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis rekomendasikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Kota Cirebon, seyogyanya penelitian ini dapat dijadikan suatu bahan rujukan agar dapat memperbaiki kekurangan dalam kualitas layanan tenaga administrasi di sekolah tersebut agar dapat berjalan dengan optimal.
2. Bagi Tenaga Administrasi SMK Negeri 2 Kota Cirebon, seyogyanya penelitian ini dapat dijadikan suatu bahan rujukan agar dapat terlibat dalam kualitas layanan tenaga administrasi di sekolah dengan sebaik-baiknya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
3. Bagi Siswa/i SMK Negeri 2 Kota Cirebon, penelitian ini dapat dijadikan suatu bahan rujukan agar dapat ikut terlibat dalam proses kualitas layanan tenaga administrasi di sekolah.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu bahan rujukan agar dapat menjadi dasar penelitian lanjutan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI BOGOR
SYEH NURJATI CIREBON