

BAB V

KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh pelayanan yang cukup cepat, akurat, responsif, serta didukung oleh sikap profesional dan ramah dari tenaga administrasi. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan agar mutu layanan dapat lebih optimal.
2. Strategi Kaizen dapat meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon melalui penerapan prinsip 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*). Penerapan prinsip tersebut mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih tertata, meningkatkan kedisiplinan, mempercepat proses pelayanan, serta mendorong budaya perbaikan berkelanjutan yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan administrasi. Seperti dimensi Servqual, Aspek *Tangibles* (bukti fisik) terlihat dari ruang administrasi yang lebih rapi dan tertata, *Reliability* (keandalan) tercermin melalui ketepatan dan konsistensi pelayanan, *Responsiveness* (daya tanggap) ditunjukkan dengan pelayanan yang lebih cepat karena sistem kerja yang terorganisasi, *Assurance* (jaminan) tampak dari kompetensi dan kedisiplinan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan, serta *Empathy* (empati) diwujudkan melalui sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, penerapan Kaizen melalui prinsip 5S mampu memperkuat setiap dimensi Servqual sehingga tercipta budaya perbaikan berkelanjutan yang berdampak pada peningkatan mutu layanan administrasi secara menyeluruh.
3. Faktor yang mendukung strategi Kaizen meliputi komitmen pimpinan, kerja sama tim, kompetensi tenaga administrasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, tingginya beban kerja pada waktu tertentu, serta resistensi sebagian pegawai terhadap perubahan. Meskipun demikian,

hambatan tersebut dapat diatasi melalui pembinaan, evaluasi, dan penguatan budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, *outcome* dari penerapan strategi Kaizen di MAN 1 Kabupaten Cirebon terlihat pada meningkatnya mutu layanan administrasi yang ditandai dengan pelayanan yang lebih cepat, tepat, responsif, dan terorganisir. Penerapan prinsip 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*) mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih rapi, bersih, dan nyaman sehingga mendukung efektivitas pelayanan. Selain itu, kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme tenaga administrasi juga mengalami peningkatan yang berdampak pada efisiensi proses kerja dan pengelolaan administrasi. Budaya perbaikan berkelanjutan yang menjadi inti strategi Kaizen turut mendorong tenaga administrasi untuk terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan berdasarkan kebutuhan serta masukan dari pengguna layanan. Dengan demikian, penerapan strategi Kaizen tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga membentuk budaya kerja yang lebih produktif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan di MAN 1 Kabupaten Cirebon.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

- a. Memperkuat teori Kaizen bahwa perbaikan berkelanjutan dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan administrasi di lembaga pendidikan.
- b. Mendukung teori mutu layanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi SDM, budaya kerja, kerja sama, dan pemanfaatan teknologi.
- c. Memperluas kajian Kaizen dalam pendidikan, khususnya sebagai pendekatan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah secara berkelanjutan.

2. Implikasi Praktis

- a. Bagi madrasah, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan administrasi melalui penerapan perbaikan berkelanjutan (Kaizen).

- b. Bagi tenaga administrasi, penelitian ini dapat mendorong peningkatan kompetensi, kedisiplinan, dan pemanfaatan teknologi guna memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien.
- c. Bagi pengguna layanan (guru, siswa, dan orang tua), penerapan Kaizen dapat membantu menciptakan pelayanan administrasi yang lebih cepat, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan, berikut ini adalah rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Bagi Sekolah

Madrasah diharapkan dapat terus mengoptimalkan penerapan strategi Kaizen melalui penguatan budaya perbaikan berkelanjutan, peningkatan sarana dan prasarana pendukung administrasi, serta pengembangan sistem layanan berbasis teknologi agar mutu layanan administrasi semakin efektif dan efisien.

2. Bagi Kepala Sekolah

Kepala madrasah diharapkan dapat terus memberikan dukungan, pembinaan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan strategi Kaizen, serta mendorong tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, dan inovasi dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.

3. Bagi Guru

Guru diharapkan dapat berperan aktif dalam memberikan masukan, saran, dan evaluasi terhadap layanan administrasi yang diberikan sehingga dapat menjadi bahan perbaikan berkelanjutan dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai strategi Kaizen dengan cakupan yang lebih luas, menggunakan informan yang lebih beragam, atau mengkaji pengaruh strategi Kaizen terhadap aspek lain dalam manajemen pendidikan sehingga diperoleh temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriza. (2024). *Implementasi Kurikulum Merdeka dalam Meningkatkan Self Regulated Learning siswa kelas VIII di Madrasah Tsanawiyah Nurul Hidayah Sungai Salak Kecamatan Tempuling 1*. 36–43.
- Anatasia, B. (2024). *Strategi Optimalisasi Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di UPTD SMPN 2 Parepare*. 2(2), 96–107.
- Arina et al., 2022. (2022). *Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah*. 4, 2036–2039.
- Daud, Y. M. (2024). *Strategi Kepala Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di MAN 1 Aceh Besar*. 16(2), 394–403.
- Dianis Svari, N. M. F. (2023). *Optimalisasi Perencanaan Administratif dalam Administrasi Pendidikan untuk Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia*. *Metta : Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(4), 464–478.
- Fauzi. (2022). *Manajemen Strategi*.
- Gunawan. (2022). *Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu : Studi Deskriptif*. 1, 467–471.
- Harliansyah. (2021). *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*. 1–4.
- Herman. (2021). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengimplementasikan Manajemen Berbasis Sekolah pada SMA Negeri*. 3(1), 1–8.
- Hidayati. (2024). *Karakter Disiplin dalam Membangun Self Regulation Learning Siswa di SMAN 2 Palangka Raya*. 6(2), 810–823.
- Indra. (2022). *Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik*.
- Kahar, W., Badarwan, & Abbas. (2023). *Peran Tata Usaha dalam Peningkatan Layanan* *Jurnal Shautut Tarbiyah*, 29(1), 43–52.
- Khulsum. (2021). *Pengembangan Bahan Ajar Menulis Cerpen dengan Media Storyboard*. 1(1), 1–12.
- Muhsinin. (2022). *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu*.
- Ningsih, E. F., Rahmawati, M., Studi, P., Pendidikan, A., & Muhammadiyah, U. (2022). *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi*. 3(1), 50–56.
- Pebrianti, T. (2025). *Strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan*

administrasi di sekolah menengah atas negeri 1 rejang lebong.

Prihadi. (2023). *Peran Penting Tenaga Adminstrasi Sekolah dalam Penguatan Budaya Sekolah untuk Implementasi Pendidikan Karakter.*

Putri, N., Yulia, F., & Zuliana, E. (2024). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(24), 19168.

Rahmat, D., Yang, T., & Esa, M. (2025). *Permendikdasmen*. Saebani. (2022). *Metode penelitian*. 4(4).

Sahuri. (2022). *Analisis Manajemen Pelayanan Publik*. 47–50. Shoffan. (2023). *Strategi Belajar Mengajar*.

Subhash. (2023). *Creating a talented workforce for delivering service quality*. May.

Syakur. (2021). *Ruang Lingkup dan Fungsi Administrasi Pendidikan*. 1(1), 28–45.

Winarti. (2022). *Perencanaan manajemen sumber daya manusia lembaga pendidikan*. 3, 1–26.

Windayana. (2021). *Aulad : Journal on Early Childhood Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah*. 4(3), 80–88.

Zamsiswaya. (2021). *Implementasi Tugas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pengarsipan di Sekolah Menengah Atas Negeri Tuah Kemuning Musnika*, Zamsiswaya 88. 2(2), 88–97.

