

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB IV diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi manajerial kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha di MTsN 9 Padang Pariaman secara umum berada dalam kategori sedang, dengan distribusi sebagai berikut: 6 responden (18%) berada pada kategori rendah, 22 responden (67%) pada kategori sedang, dan 5 responden (15%) pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha masih belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, perlu adanya upaya perbaikan dan penguatan kompetensi manajerial agar peran Kepala Tata Usaha sebagai pemimpin administrasi dapat dilaksanakan secara optimal. Adapun aspek-aspek manajerial yang masih perlu ditingkatkan meliputi: orientasi pada hasil, pelayanan publik, pengembangan diri dan orang lain, kemampuan dalam mengelola perubahan serta pengambilan keputusan yang belum menunjukkan ketegasan berbasis data dan kebutuhan aktual.
2. Gambaran kualitas pelayanan administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman secara umum berada dalam kategori sedang, dengan rincian: 7 responden (21%) berada pada kategori rendah, 22 responden (67%) pada kategori

sedang, dan 4 responden (12%) pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi belum mencapai tingkat optimal, sehingga masih diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan oleh unit tata usaha. Beberapa aspek dalam kualitas pelayanan administrasi yang masih memerlukan perbaikan antara lain: jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*).

3. Nilai F^{tabel} pada $n=31$ untuk taraf signifikan 0,05 dimana diperoleh hasil F^{tabel} yaitu 4.16 pada $n=31$, serta hasil nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Dengan demikian maka $F^{hitung} 23.587 > F^{tabel} 4.16$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$, yang berarti kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti hipotesis kerja (H_a) dalam penelitian ini diterima, sedangkan hipotesis nihil (H_o) ditolak. Dengan demikian kompetensi manajerial kepala tata usaha dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTsN 9 Padang Pariaman.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disajikan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha.

2. Kemampuan manajerial seperti pengambilan keputusan, orientasi pada hasil dan pelayanan publik perlu ditingkatkan agar layanan administrasi lebih efektif.
3. Program pelatihan manajerial bagi Kepala Tata Usaha penting untuk dilakukan secara berkala.
4. Evaluasi dan supervisi rutin dari kepala madrasah diperlukan untuk memantau kinerja Kepala TU dan staf administrasi.
5. Kepala Tata Usaha perlu diberdayakan sebagai pemimpin unit kerja strategis, bukan hanya pelaksana administratif.
6. Kolaborasi antar staf dan penggunaan teknologi informasi juga perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas layanan.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di MTsN 9 Padang Pariaman, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Tata Usaha, disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi manajerial, khususnya dalam aspek orientasi pada hasil, pelayanan publik, pengambilan keputusan, pengembangan diri, dan pengelolaan perubahan, melalui pelatihan dan pengembangan diri yang berkelanjutan.
2. Bagi pihak madrasah (kepala madrasah dan tim manajemen), disarankan untuk memberikan dukungan berupa program pelatihan manajerial, supervisi berkala, serta menciptakan sistem koordinasi yang efektif untuk

mendukung peran strategis Kepala Tata Usaha dalam pengelolaan layanan administrasi.

3. Bagi staf administrasi, perlu dilakukan peningkatan keterampilan pelayanan melalui bimbingan teknis dan pembinaan agar dapat mendukung terciptanya pelayanan administrasi yang profesional, empatik, dan efisien.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1
- Afriyenti. (2013). Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 1(1).
- Al-Ghazali. (2005). *Ihya' Ulumuddin* (Jilid 2). Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
- Al-Qur'an Kementerian Agama RI. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran.
- Aryani, Menik, dkk. (2018). *Hubungan Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dengan Kinerja Staf TU Di MTs Se-Kecamatan Praya Timur*. Jurnal Realita, Vol 3 No 5
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi (Edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Billy Nugraha. (2022). *Pengembangan Uji Statistik*. Jakarta: Pradina Pustaka.
- Bungin, M. B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Damopolii, Muljono. (2013). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Makassar: Alauddin Press.
- Daryanto, H. M. (2011). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djumara, Noorsyamsa, dkk. (2009). *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Fandy Tjiptono. (2017) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Gulo, W. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasibuan, Malayu. (2014). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Hidayat, Taopik. (2019). *Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMP Parigi Kabupaten Pangandaran*. Universitas Galuh, Ciamis.
- Ida, Winarti. (2010). Pengaruh Area Hotspot (Wi-Fi) bagi Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. *Undergraduate thesis, Faculty of Humanities*.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Kementerian PAN-RB RI.
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2005). *Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2008). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional tentang Tenaga Administrasi Sekolah Nomor 24 Tahun 2008*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik: Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khasanah, Uswatun. (2019). *Kepemimpinan Transformasional Dalam Manajemen Pendidikan Islam*. Surabaya: Jakad Publishing
- Kompri. (2015). *Manajemen Sekolah: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Mansur, T. (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Masripa. (2020). *Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa*. Skripsi, 5(1), 55.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Nurlina, T., Muhyiddin, et al. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial: Teori, Konsep, dan Rencana Proposal*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nurussalami. (2020). Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan. *Jurnal Intelektualita: Kajian Pendidikan, Manajemen, Supervisi Kepemimpinan, Psikologi dan Konseling*, 9(2), 113.
- Nuryadi, dkk. (2017). *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2002). *Service quality and customer satisfaction: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Boston: Harvard Business School Press.
- Purwanto, M. N. (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ramdhani, V. D. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ridwan. (2004). *Statistika untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*. Bandung: Alfabeta.
- Rohiat. (2008). *Kecerdasan Emosional Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rohiat. (2012). *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sari, L. I. A. (2018). *Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha di MTs Ismaria Al-Quraniyah Raja Basa Bandar Lampung Tahun 2017/2018*.
- Silaen, S., & Heriyanto, Y. (2013). *Pengantar Statistik Sosial*. Jakarta: IN Media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugono, D. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.

- Suharsimi, A. (2007). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukiyat. (2020). *Good Leadership: Kepemimpinan Era Globalisasi Pendidikan*. Surabaya: Jakad Media Publishing
- Supriyanto. (2016). *Retrospektif Ilmu Administrasi Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suryana, A., Abdul Karim, A., & Sapriya, S. (2018). Manajemen capacity building tenaga administrasi sekolah di Sekolah Laboratorium UPI. *PEDAGOGIA: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 15(3)
- Syarif, A. (2022). *Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Zulkifli, T. (2016). Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK di Kabupaten Belitung. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 11(2).