

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja tenaga kependidikan berdasarkan nilai rata-rata (mean) sebesar 79,6 setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data, termasuk pada kategori sangat baik dengan tingkat ketercapaian 79,6%. Kinerja tenaga kependidikan meliputi: tanggung jawab, kualitas kerja, kuantitas, disiplin, dan efektifitas.
2. Tingkat mutu layanan pendidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang berdasarkan nilai rata-rata (mean) sebesar 77,3 setelah dilihat pada interpretasi dan kategorisasi data, termasuk pada kategori baik dengan tingkat ketercapaian 76,65%. Mutu layanan pendidikan adalah adanya jaminan proses atau layanan penyelenggaraan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi harapan para peserta didik, dan masyarakat (kepuasan Pelanggan). Mutu layanan pendidikan yaitu meliputi: Bukti langsung/Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya

tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Kepedulian (Emphaty).

3. Pengaruh positif yang signifikan antara kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan, ini dapat dilihat kadar pengaruh sebesar **67,24%** dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis, simpulan dan implikasi penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang khususnya bagian tenaga kependidikan yang mengelola administrasi, layanan pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada peserta didik agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik. Hal ini terkait dengan pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan. Hasil penelitian membuktikan kinerja tenaga kependidikan berpengaruh terhadap mutu layanan pendidikan.
2. Untuk staf Tenaga kependidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang, agar lebih meningkatkan kinerja sesuai dengan tugasnya dalam memberikan layanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel serupa dengan melihat faktor-faktor atau aspek-aspek yang lain sehingga mempengaruhi kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.
4. Bagi pembaca, dapat dijadikan acuan atau bahan perbandingan untuk masa yang akan datang, supaya dapat memperbaiki kekurangan yang ada pada penelitian tersebut. Sehingga bisa menjadikan acuan dalam melaksanakan tugas tenaga kependidikan.