

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Menurut uraian yang telah dipaparkan di atas, yang didasarkan pada topik penelitian tesis ini dan menggabungkan studi teoretis dengan data yang dikumpulkan dari lokasi penelitian. Hasil penelitian dari pembahasan peneliti mendapatkan temuan mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang.

Proses mempertimbangkan dan menciptakan program kegiatan administrasi tata usaha dalam layanan akademik dikenal sebagai perencanaan manajemen tata usaha. Di masa depan, baik dalam bentuk kegiatan langsung maupun secara tidak langsung (misal: sosial media), untuk mencapai tujuan tertentu. Layanan, di sisi lain adalah proses yang menghasilkan produk dalam bentuk jasa yang diberikan kepada klien (konsumen). Tetapi secara umum, layanan pada dasarnya adalah aktivitas tidak berwujud yang tidak dapat dimiliki yang disediakan oleh suatu lembaga atau individu kepada konsumen (*customer* atau orang yang menjadi pengguna).

Dalam konteks pendidikan, perencanaan memainkan peran penting dalam seluruh proses. Perencanaan memberikan arah yang jelas bagi upaya organisasi dalam pendidikan, yang memungkinkan pelaksanaan dalam program kegiatan pendidikan lebih berhasil dan ekonomis. Perencanaan dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di SMAN 1 Kabupaten Tangerang dilakukan dengan cara membuat program kerja dari masing-masing aparat atau masing-masing tenaga kependidikan itu, kemudian membagi tugas masing-masing tenaga kependidikan tersebut sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki.

Dalam melakukan perencanaan di SMAN 1 Kabupaten Tangerang ini sekolah memiliki strategi termasuk dengan hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam menentukan perencanaan yang efektif. Strategi ini juga dibuat berdasarkan dari hasil pertimbangan beberapa hal mulai dari sumber daya, tugas/SOP, lingkungan dan lain-lain. Kemudian kepala sekolah juga membuat kebijakan tersendiri kepada para stafnya yaitu dengan memberlakukan *reward and punishment* agar para staf atau anggota lebih bertanggung jawab dan berdedikasi pada tugasnya.

2. Pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang.

Pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang Tahun Pelajaran 2024/2025 dilakukan dengan pembinaan dan pengembangan staf. Agar staf administrasi dapat mencapai target kerja, kepala sekolah melakukan pembinaan dengan memberikan instruksi kerja kepada para staf tata usaha. Diskusi dan musyawarah dalam forum yang kemudian digunakan untuk melaksanakan pengembangan staf, diatur oleh sekolah dan dinas seperti lembaga BPSDM (Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia). Kemudian terkait informasi layanan akademik dan penilaian yang dibentuk sebagai wadah atau tempat penyampaian segala informasi serta keluhan-keluhan yang berhubungan dengan kegiatan administrasi sekolah, publik bisa mengaksesnya melalui website, instagram dan sosial media lainnya.

Dari pelaksanaan pengelolaan tata usaha dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMAN 1 Kabupaten Tangerang sudah terlaksana dengan baik seperti perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan, dan pengawasannya. Tata usaha sekolah di SMAN 1 Kabupaten Tangerang sudah melaksanakan administrasi. Dalam pelaksanaan ini, manajemen tata usaha berupaya memaksimalkan sumber daya yang ada dan melihat kebutuhan pengembangannya. Melaksanakan kegiatan yang sudah direncanakan dalam

rapat sebelumnya serta menjalankan tugas-tugas sesuai dengan bidang dan jobdesknya masing-masing.

Kemudian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen tata usaha memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa. Manajemen tata usaha yang dilaksanakan secara terencana, terorganisir dan sistematis mampu mendukung kelancaran proses administrasi pendidikan, seperti pengelolaan data akademik, pelayanan administrasi siswa serta penyediaan informasi yang akurat. Dapat disimpulkan bahwa manajemen tata usaha yang baik dan profesional merupakan salah satu faktor pendukung dalam peningkatan mutu layanan akademik siswa di lingkungan sekolah.

3. Permasalahan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang disebabkan karena dua faktor, yang pertama faktor internal yaitu; untuk saat ini tidak adanya kepala tata usaha, kurangnya sdm atau pegawai tata usaha sekolah, sehingga hal-hal ini menyebabkan peran kepala tata usaha diambil alih langsung oleh kepala sekolah, kemudian karena di sekolah ini masih kekurangan tenaga administrasi maka beberapa staf pun memiliki *doublejob* dan keterbatasan fasilitas seperti sistem pencatatan.

Sedangkan faktor eksternalnya adalah yang berkaitan dengan pihak lain seperti dengan siswa proses layanan akademik sendiri bisa jadi terhambat bukan hanya dikarenakan dari kurangnya staf tata usaha tetapi juga siswa bisa menjadi penghambat karena ada beberapa permasalahan misalnya terkait data siswa atau yang lain sebagainya. Hal ini diakibatkan karena beberapa siswa kurang responsif dalam menanggapi masalahnya. Oleh sebab itu, kurangnya korelasi siswa bisa menjadi permasalahan dalam proses manajemen tata usaha.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa masih ada berbagai permasalahan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha yang berdampak terhadap upaya peningkatan mutu layanan akademik siswa. Berbagai tantangan seperti efisiensi administrasi, pengelolaan data akademik, serta kurangnya sdm dan fasilitas biasanya menjadi hambatan dalam mencapai standar pelayanan yang optimal. Kekurangan yang terjadi tersebut bisa berdampak langsung pada kenyamanan serta kepuasan siswa dalam mengakses layanan akademik.

4. Hasil pengelolaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang.

Hasil pengelolaan menunjukkan bahwa layanan akademik kepada siswa, seperti pengelolaan data nilai, absensi, surat keterangan dan dokumen akademik lainnya telah berjalan dengan cukup lancar. Penggunaan sistem digital juga mulai diterapkan untuk mempercepat proses pelayanan, meskipun belum sepenuhnya optimal di semua bidang. Penggunaan teknologi juga dijadikan alat atau media oleh sekolah untuk berkomunikasi dan sarana penilaian kepuasan pelanggan terhadap layanan akademik. Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap kecepatan, ketepatan dan sikap pelayanan staf tata usaha, terutama dalam pengurusan administrasi seperti pengambilan surat keterangan, legalisasi dokumen serta pengolahan nilai. Hal ini mencerminkan bahwa pengelolaan manajemen tata usaha yang baik mampu memberikan layanan akademik yang responsif terhadap kebutuhan siswa.

Secara keseluruhan, hasil pengelolaan manajemen tata usaha telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan siswa dalam layanan akademik. Hal ini menjadi indikasi bahwa hasil pengelolaan yang diperoleh dari manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang berjalan dengan efektif. Meski demikian, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal, perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut dalam hal peningkatan kualitas sumber

daya manusia, peng-*upgrade*-an digitalisasi sistem pelayanan, serta peningkatan komunikasi dan transparansi informasi kepada siswa.

B. Saran

Dengan demikian dari penelitian yang sudah dibahas peneliti memberikan saran, perlu adanya upaya perbaikan secara menyeluruh terhadap sistem manajemen tata usaha, baik dari segi sumber daya manusia, sarana pendukung, maupun sistem kerja yang lebih terintegrasi, guna mewujudkan layanan akademik yang berkualitas dan sesuai dengan tuntutan perkembangan dunia pendidikan. Untuk meningkatkan mutu layanan akademik siswa, manajemen tata usaha perlu melakukan berbagai langkah strategis.

Saran yang bisa diterapkan yaitu dengan cara melakukan supervisi dan evaluasi secara berkala atau secara berturut-turut yaitu dengan menggunakan jangka waktu yang pasti agar pencapaian mutu layanan akademik bisa berjalan dengan optimal. Penambahan sdm menjadi solusi utama untuk meningkatkan proses pengelolaan layanan akademik serta mempercepat proses pelayanan. Selain itu, peningkatan kompetensi staf tata usaha melalui pelatihan berkala sangat penting agar mereka memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai regulasi akademik, keterampilan teknologi serta pelayanan terhadap siswa. Optimalisasi koordinasi antara kepala sekolah dengan tata usaha juga perlu dilakukan guna mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan akademik.