

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Mengacu pada tujuan penelitian dan pembahasan, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut :

$$Y = -7,235 + 0,224.X$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan Hasil analisis diperoleh bahwa variabel X (kualitas pelayanan) memiliki koefisien regresi sebesar 0,224 (bertanda positif) terhadap variabel Y (kepuasan pelayanan) mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 poin nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelayanan bertambah 0,224. Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS pada table 4.5 (*R square*) menggunakan regresi sederhana ditemukan bahwa 65,6% terhadap variabel *dependent* “Kepuasan Pelayanan” dan 34,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor – faktor lain diluar variabel bebasnya. Dan korelasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 1, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan sebesar 0.810**, atau sama dengan 81% karena lebih dari 0.01. hasil 81% tersebut mengartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelayanan peserta didik di SMK Negeri 10 Jakarta, dan 19 % lainnya dipengaruhi oleh faktor – faktor lain diluar dari variabel lainnya

B. Saran

Sebagai tindak lanjut kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan :

1. Kondisi tata usaha SMK Negeri 10 Jakarta sekarang memerlukan inovasi – inovasi dalam berbagai hal terutama berbasis daring selain *call center*, inovasi terbaru semisal web khusus pelayanan yaitu “*one click solution*” untuk perkembangan penyebaran informasi secara merata demi menunjang kualitas pelayanan berbasis daring.
2. Peningkatan kepuasan pelayanan peserta didik dilakukan dengan berbagai cara diantaranya;
 - a. Kinerja pelayanan dapat ditingkatkan dengan melakukan evaluasi berkala agar kinerja tetap terjaga
 - b. Kompetensi petugas pelayanan ditingkatkan dengan pengembangan IT agar mampu dengan mudah menggunakan jenis pelayanan daring dengan sistem apapun
 - c. Peningkatan komunikasi pelayanan dengan mengikutsertakan petugas pelayanan dalam seminar – seminar online, pelatihan pelayanan bagi tenaga kependidikan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmadjati, Arista, 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Azwar, Saifuddin, 2011. *Metode Penelitian Cetakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Daryanto, H.M. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dian Eka, Yulia Hamdani, Suhartini Karim. 2018. "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2) <<https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i2.6948>>
- Gie, The Liang, 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Indrawati Aniek. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1)
- Instruksi Gubernur Nomor 16 tahun 2020 Tentang Tentang Peningkatan Kewaspadaan Terhadap Resiko Penularan *Corona Virus Disease (Covid -19)*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah
- Kompri. 2015. *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta
- Laporan SMK Negeri 10 Jakarta Tentang Keadaan SMK Negeri 10 Jakarta

- Latif, Mukhyar, Latief, Suryawahyuni. 2018. *Teori Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia
- Lovelock, C. 1992. *Marketing, operations, and human resources*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall
- Mahmud, Hilal. 2015. *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Makasar Sulawesi Selatan: Akasara Timur
- Mulyanto, Wulandari. 2010. *Penelitian Metode & Analisis*. Semarang: CVAgung
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
- Muzakiyah, Siti Husna Ainu Syukri, Ira Setyaningsih, 2011. “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa “*Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 10(2) <<https://doi.org/10.23917/jiti.v10i2.1255>>
- Noer Rohmah, Zaenal Fanani. 2017. *Pengantar manajemen Pendidikan*. Malang: Madani
- Panggabean. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 Tentang Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah
- <https://radarkepri.com/manajemen-pelayanan-publik/>, 27 september 2021
- Rahida Abd Rahman, Mohd Zulkeflee Abd Razak. 2008. “Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions “*. Journal International Business Research*, 1(3)
- Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
- Rahmawati. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohiat. 2012. *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media Partner
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surat Edaran Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Nomor 27/SE/2020 Tentang Pembelajaran di Rumah (*Home Learning*)
- Syaiful Sagala. 2008. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- S, Tatang. 2017. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Teo Boon Chui, Mohd Shukur bin Ahmad, Faezah binti Ahmad Bassim, Nurmadirah binti Ahmad Zaimi. 2016. "Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix". *Journal Procedia Social and Behavioral Science*, 224(2016), 132 – 140
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Tujuan Pendidikan Menengah Kejuruan
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wildan, Zulkarnain, Raden Bambang Sumarsono. 2015. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera
- Yusuf, Syamsu. 2001. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001
- Zakhiroh, Rufqotuz. 2013. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik Didaktika". *Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 19(2)

Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti, 2018.
“Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta”. *Jurnal
Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(2)



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A