

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Setelah menguraikan hasil penelitian diatas dapat dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kinerja Tata Usaha sebanyak 25 orang (31,6%) berada dibawah rata-rata kelas, 13 orang (16,4%) berada pada rata-rata kelas dan 41 orang (51,8%) berada diatas rata-rata kelas.
2. Kualitas Layanan sebanyak 28 orang (35,44%) berada dibawah rata-rata kelas, 18 orang (22,78%) berada pada rata-rata kelas dan 33 orang (41,7%) berada diatas rata-rata kelas.
3. Terdapat pengaruh yang cukup dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal. Hal tersebut dapat dilihat dari koefisien korelasinya sebesar 0,425 dan konstanta sebesar 34,930. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan dalam bentuk persamaan regresi  $Y = 34,930 + 0,490 X$ . Ini berarti jika kinerja tata usaha meningkat 1 poin maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,490 poin pada konstanta 34,930. Dengan kata lain bahwa semakin baik kinerja tata usaha maka kualitas layanan akan semakin meningkat.
4. Besarnya pengaruh antara variabel X dan variabel Y dapat dilihat dari besarnya nilai  $r$  hitung = 0,425 lebih besar dari  $r$  tabel = 0,222 dengan nilai  $r^2$  0,166 (16,6%). Hal ini berarti kualitas layanan mendapat pengaruh sebesar 16,6% dari kinerja tata usaha, sedangkan sisanya 83,4% merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang bukan menjadi fokus pada penelitian ini.

Terujinya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Kinerja Tata Usaha memiliki pengaruh yang cukup terhadap Kualitas Layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi, hendaknya meningkatkan lagi kualitas layanan dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada segenap pegawai tata usaha untuk menunjang kinerjanya lebih baik lagi karena salah satu faktor maju tidaknya suatu lembaga dapat dilihat dari kualitas layanan yang baik.
2. Bagi pegawai tata usaha, diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dengan acuan hasil evaluasi untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan layanan yang dihasilkan.

