

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu layanan administrasi merupakan suatu kondisi yang mana setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh tenaga administrasi kepada pihak sekolah, kemudian pelanggan tersebut dapat merasa puas atas harapannya. Peran dari seluruh tenaga administrasi sekolah sangat besar untuk dapat menciptakan layanan administrasi yang bermutu di MAN 1 Deli Serdang. Tenaga administrasi di MAN 1 Deli Serdang juga bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing serta menjalin kerjasama dengan seluruh masyarakat sekolah baik itu guru, siswa, orang tua dan orang-orang yang berada dalam lingkungan sekolah untuk menciptakan hubungan yang baik agar mutu layanan administrasi dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
2. Kepala madrasah mempunyai peran yang sangat penting dalam membuat kebijakan agar terciptanya layanan administrasi yang bermutu di MAN 1 Deli Serdang sehingga tujuan pendidikan yang telah di tentukan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Kebijakan kepala madrasah dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah yaitu : 1), Melaksanakan rapat koordinasi secara berkala dalam upaya mengevaluasi kinerja staff dalam melaksanakan tugasnya. 2), Memberikan memberikan reward kepada staff yang bekerja dengan baik benar, dan memberikan punishment (secara bertahap) apabila kinerja staff menurun.
3. Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan sangat dipengaruhi oleh seberapa besar dukungan yang ada untuk mendukung seluruh program dan kegiatan. Dukungan dalam pelaksanaan kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang adalah sarana dan prasarana yang sudah baik, dan staff pimpinan (wakil kepala madrasah dan ketua tata usaha) yang bekerja secara team work. Sedangkan faktor penghambat dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di

sekolah ini yaitu : 1) Beberapa dari tenaga kependidikan (staff) dan tenaga pendidik (guru) kurang memahami tupoksi (tugas pokok dan fungsinya), dan belum memahami tentang lima budaya kerja yang dicanangkan oleh Kementerian Agama, 2) Kurangnya tenaga administrasi, dan 3) masalah pendanaan.

## **B. Saran**

Setelah melakukan kegiatan penelitian, maka peneliti merasa perlu untuk memberikan saran sebagai masukan dan pemikiran peneliti terhadap kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang, yaitu:

### **1. Kepala madrasah MAN 1 Deli Serdang**

Kepala madrasah MAN 1 Deli Serdang dalam meningkatkan mutu layanan administrasi harus lebih meningkatkan kemampuan dan kreatifitas dalam mengarahkan organisasi ke arah yang lebih baik. Menumbuhkan budaya organisasi yang sehat, dalam mengelola kegiatan pendidikan dengan mengutamakan rasa kekeluargaan, transparansi, rasa saling membutuhkan sehingga tercipta suasana kondusif dan menghasilkan lulusan-lulusan terbaik.

### **2. Kepala madrasah MAN lainnya**

Bagi sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan untuk selalu semangat dan lebih meningkatkan kemampuan dan kreatifitas dalam mengarahkan organisasi ke arah yang lebih baik.

### **3. Untuk Peneliti**

Peneliti menyadari banyak keterbatasan dalam penelitian ini, baik di tinjau dari penentuan fokus penelitian, waktu pengumpulan data, keterbatasan dalam teknik pengumpulan data, dan keterbatasan dalam membuat konstruksi penelitian, maka diharapkan adanya penelitian selanjutnya yang lebih mengembangkan dan memperdalam kajian dalam penelitian ini.