

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Dari pembahasan hasil pengolahan data dan analisis data yang diperoleh dalam penelitian tentang Analisis Manajemen Kualitas Terhadap Peningkatan Proses Pelayanan Pada SDIT Darul Hasani dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan p-chart, jumlah keluhan pada tahun 2019 ditemukan adanya batas atas (UCL) sebesar 0,221, dan batas bawah (LCL) sebesar 0,120 dan batas tengah (CL) sebesar 0,171. Pada tahun 2020 ditemukan adanya batas atas (UCL) sebesar 0,128, dan batas bawah (LCL) sebesar 0,051 dan batas tengah (CL) sebesar 0,090. Pada tahun 2021 ditemukan adanya batas atas (UCL) sebesar 0,119 dan batas bawah (LCL) sebesar 0,045 dan batas tengah (CL) sebesar 0,082. Dengan demikian dapat diketahui tingkat keluhan yang berada pada batas atas dan batas bawah dapat dikatakan cukup baik.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan sebab akibat (fishbone) dapat disimpulkan faktor-faktor penyebab keluhan pada bidang Tata Usaha yaitu manusia, mesin, metode, lingkungan kerja dan manajemen. Faktor manusia yang paling dominan dalam mempengaruhi antara lain, : Kurangnya SDM dalam bidang Tata Usaha, Banyaknya beban kerja, Kurang pemahaman tentang standar pelayanan, Tingkat pendidikan yang tidak sesuai, Motivasi kerja rendah dan Kurangnya pengetahuan tentang proses pelayanan yang sesuai. Pada faktor mesin yang paling dominan antara lain, : Peralatan kantor yang tidak memadai dan sesuai dengan yang dibutuhkan, Kerapuhan data dan Tidak adanya fasilitas papan informasi yang menyebabkan konsumen atau wali murid kesusahan mendapatkan informasi. Pada faktor metode yang paling dominan

antara lain, : Ruang kerja yang tidak terpisah, Prosedur kerja yang membingungkan, Sistem kerja yang tidak sesuai standar pelayanan dan Sistem pengawasan belum berjalan dengan baik sehingga staff Tata Usaha melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sesuai. Pada faktor lingkungan kerja yang paling dominan antara lain, : Kurangnya pemahaman 5S yang membuat staff Tata Usaha melaksanakan pekerjaannya tidak efisien, Suasana kerja yang membuat proses pelayanan yang dilakukan tidak kondusif. Pada faktor manajemen yang paling dominan antara lain, : Keterbatasan pendapatan sekolah/perusahaan yang menghambat penerapan standar pelayanan yang sesuai, Tidak adanya reward terhadap staff sehingga menurunkan semangat bekerja dan berakibat proses pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien.

3. Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan adanya ketidaksesuaian antara proses pelayanan yang dilakukan dilapangan dengan SOP yang ada di SDIT Darul Hasani, hal ini dibuktikan dengan masih adanya keluhan pada proses pelayanan TU SDIT Darul Hasani, sedangkan dalam SOP SDIT Darul Hasani petugas pelayanan tata usaha harus memastikan tidak adanya keluhan atau tingkat keluhan pada TU SDIT Darul Hasani yaitu nol (0). Sedangkan hasil dari penyebaran kuesioner dapat disimpulkan adanya penurunan tingkat keluhan pada setiap tahunnya yang semula dari 17% pada tahun 2019, kemudian mengalami penurunan menjadi 9% pada tahun 2020, kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan Kembali yaitu pada kisaran 8%. Ini artinya TU SDIT Darul Hasani terus melakukan perbaikan, hal ini dibuktikan dengan terus menurunnya presentase tingkat keluhan pada setiap tahunnya.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan hasil penelitian, penulis mencoba memberikan saran bagi perusahaan yang diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan atau acuan dalam mengatasi dan menanggulangi masalah-masalah proses pelayanan. Ada beberapa hal yang diperlukan perusahaan di masa yang akan datang yaitu:

1. Perusahaan harus mampu mempelajari standar pelayanan yang sesuai untuk meningkatkan proses pelayanan pada bidang Tata usaha, agar mampu bersaing dengan sekolah lain, karena dalam bidang jasa kualitas pelayanan adalah kunci untuk kemajuan dan kesuksesan suatu perusahaan/lembaga.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kegiatan supervisi untuk bagian Tata usaha tidak ada, hal ini lah yang membuat staff Tata Usaha melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sesuai dengan prinsip TQM. Oleh karena itu peneliti memberikan saran agar pihak sekolah atau perusahaan mengadakan supervisi untuk bidang Tata Usaha secara rutin untuk memantau kinerja staff Tata Usaha tersebut.
3. Melakukan evaluasi dan tindakan kelanjutan untuk bidang Tata Usaha secara rutin, seminimal per 6 bulan, agar dapat mengetahui apakah masih banyak keluhan yang terjadi pada proses pelayanan atau tidak dan menyiapkan opsi-opsi untuk tindakan perbaikan berkelanjutan.