

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik serta persepsi siswa mengenai citra sekolahnya pada jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas yang ada di Kota Bandar Lampung adalah:

1. Mutu Pelayanan Pendidik di Sekolah Menengah Atas yang ada di Kota Bandar Lampung sudah cukup tinggi berdasarkan persepsi dari para siswa yang telah merasakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik di sekolahnya.
2. Persepsi siswa terhadap citra sekolahnya pada umumnya sudah baik, hanya ada beberapa sekolah yang memperoleh nilai pada kategori sedang untuk sekolah-sekolah yang terakreditasi C. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian siswa tidak meragukan kemampuan sekolahnya, terlepas dari status akreditasi yang disandangnya.
3. Mutu pelayanan yang dibangun berdasarkan lima variabel indikatornya, yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *reliability*, serta *Assurance*, tidak didapati adanya perbedaan antara sekolah yang terakreditasi A dengan sekolah yang status akreditasinya B. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan status akreditasi tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan dari tenaga pendidiknya.

Berbeda dengan yang terjadi pada kelompok sekolah yang berstatus akreditasi C, sekalipun siswa di sekolah tersebut telah merasa cukup dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik di sekolahnya, tetapi nilainya masih di bawah mutu pelayanan tenaga pendidik yang ada di kelompok sekolah yang berstatus akreditasi A dan B.

4. Hal yang sama juga terjadi pada citra sekolah menurut pendapat peserta didiknya. Peserta didik yang berada di kelompok sekolah yang terakreditasi A dan kelompok sekolah yang terakreditasi B memiliki pandangan yang sama mengenai citra sekolahnya. Mereka sama-sama bangga dengan sekolahnya, sekalipun di beberapa komponen, ada sekolah yang mendapatkan citra yang sedang di mata peserta didiknya. Sedangkan sekolah yang memiliki status akreditasi C memiliki citra yang lebih rendah dibandingkan dengan sekolah yang terakreditasi A dan B.
5. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Nguyen and Leblanc (TK, 2010) bahwa salah satu komponen yang mempengaruhi citra sebuah perusahaan adalah dimensi psikologis yang didasarkan atas pengalaman konsumen pada saat berinteraksi dengan perusahaan, maka dalam penelitian ini pun dapat dibuktikan bahwa Citra Sekolah Menengah Atas yang ada di Kota Bandar Lampung dipengaruhi oleh Mutu Pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik, sebagai orang yang paling sering berhubungan dengan peserta didik. Pendapat ini sesuai untuk kondisi sekolah secara umum serta untuk sekolah-sekolah yang memiliki status akreditasi A dan B. Sekolah-sekolah yang memiliki status akreditasi C tidak mengikuti teori ini,

dikarenakan peserta didik di sekolah ini sudah menilai rendah terhadap citra sekolahnya yang secara umum memiliki peringkat yang rendah, terbukti dari status akreditasi yang diterimanya.

6. Status akreditasi juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap citra sekolah. Sekolah dengan status akreditasi B memiliki rata-rata pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan sekolah yang terakreditasi A dan C, serta sekolah yang terakreditasi A memiliki rata-rata pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan sekolah yang terakreditasi C. Artinya, status akreditasi A yang disandang oleh sekolah membuat usaha untuk meningkatkan mutu dan citra sekolahnya mengalami penurunan, dibandingkan dengan usaha yang dilakukan oleh sekolah yang terakreditasi B, yang memiliki keinginan yang kuat untuk meraih status akreditasi A.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian yang diperoleh setelah melakukan pengujian terhadap hasil penelitian di lapangan, maka ada beberapa saran yang dapat digunakan dalam rangka untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia, khususnya di Kota Bandar Lampung pada jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas, dimana penelitian ini dilakukan. Saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Status akreditasi A tentu lebih baik daripada status akreditasi B, tetapi dalam penelitian ini, status akreditasi tidak memberikan pengaruh kepada perbedaan antara mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah. Sekolah-sekolah yang

memiliki akreditasi A seharusnya memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan sekolah-sekolah yang memiliki akreditasi B. Sekolah dengan status akreditasi yang lebih tinggi, seharusnya diberikan kemandirian dalam mengelola pembelajaran, serta merubah paradigma berpikir kepada organisasi modern, dimana konsumen atau pelanggan (siswa dan orang tua siswa) berada pada urutan tertinggi dalam nilai dan kepentingan sekolah (Kotler, 2009: 172), disamping peningkatan wawasan pendidik dan tenaga kependidikan mengenai pelayanan prima.

2. Sekolah-sekolah yang status akreditasinya C, berdasarkan penelitian ini memiliki citra yang sedang, walaupun tidak sampai rendah, jelas sangat mengganggu kenyamanan siswa dalam proses kegiatan belajar mengajar. Citra yang baik, tentu akan memberikan kebanggaan atau loyalitas dari siswa dalam membawa nama sekolah. Sehingga kelompok ini harus melakukan pembenahan terhadap citranya dengan meningkatkan nilai terendah yang diperoleh, yaitu pada dimensi komunikasi dan sikap serta nilai-nilai yang ditanamkan sekolah. Peningkatan komunikasi dan sikap dilakukan oleh pendidik dan tenaga kependidikan dengan melakukan komunikasi yang efektif terhadap sesama pendidik dan tenaga kependidikan juga kepada siswa. Sementara peningkatan nilai pada dimensi nilai dan program yang dikembangkan sekolah, maka pihak sekolah seharusnya lebih mengutamakan peningkatan nilai-nilai sosial dan moral dari pendidik dan tenaga kependidikan, untuk dapat dijadikan contoh yang baik oleh peserta didik.