

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis awal (H1) yang menyatakan "Profesionalitas tenaga pendidik berpengaruh terhadap kepuasan layanan pembelajaran di Sespimma Lemdiklat Polri" terbukti benar dan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan.

Profesionalitas pengajar di Sespimma Lemdiklat Polri tergolong sangat baik. Hal ini terlihat dari empat aspek utama: kompetensi pedagogik, sosial, kepribadian, dan profesional. Tenaga pendidik di sekolah tersebut menunjukkan profesionalitas tinggi dengan kemampuan mengerti karakter siswa, mengadakan pembelajaran yang bersifat mendidik, menggunakan teknologi informasi dengan baik, melakukan evaluasi hasil belajar, bertindak sesuai norma agama, berperilaku mulia, menunjukkan etos kerja tinggi, berkomunikasi dengan baik, dan menguasai materi serta pengembangan pembelajaran secara kreatif.

Kepuasan Layanan Pembelajaran di Sekolah Staf dan Pimpinan Pertama (Sespimma) Lemdiklat Polri termasuk ke dalam kategori sangat puas, yang dinilai dari lima dimensi antara lain *tangible* (kualitas layanan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Dengan demikian, layanan pembelajaran di Sekolah Staf dan Pimpinan Pertama (Sespimma) Lemdiklat Polri memiliki tingkat kepuasan yang tinggi menurut peserta didik. Hal tersebut dicerminkan dari penampilan tenaga pendidik yang rapi begitu pun kondisi sarana dan prasarana. Tenaga pendidik mampu memberikan layanan sesuai janji, mampu membantu peserta didik, cepat dan tepat dalam melayani peserta didik, menyampaikan informasi dengan jelas, memberi rasa nyaman selama berinteraksi, serta memahami kebutuhan dan keinginan peserta didik, sehingga menciptakan rasa kepuasan dari peserta didik.

Profesionalitas tenaga pendidik memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan layanan pembelajaran. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilaksanakan maka menghasilkan hipotesis yang dibuat dapat diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari profesionalitas tenaga pendidik terhadap kepuasan layanan pembelajaran di Sekolah Staf dan Pimpinan Pertama (Sespimma) Lemdiklat Polri. Selain itu, dari nilai R-Square penelitian ini terlihat bahwa Profesionalitas Tenaga Pendidik mempengaruhi variabel Kepuasan Layanan Pembelajaran secara kuat. Dengan demikian, dari hasil pengujian model struktural ini dimana untuk mengetahui *Goodness of Fit* model dalam *inner model* dengan melihat nilai R-Square, maka model dari hasil penelitian ini menunjukkan bentuk fit model yang kuat karena nilai R-Square pada penelitian ini $0.794 > 0.75$. Artinya, kepuasan layanan pembelajaran di Sespimma Polri dominan dipengaruhi oleh profesionalitas tenaga pendidik.

5.2. Implikasi

Berdasarkan penelitian tentang "Pengaruh Profesionalitas Tenaga Pendidik Terhadap Kepuasan Layanan Pembelajaran di Sekolah Staf dan Pimpinan Pertama (Sespimma) Lemdiklat Polri," berikut adalah beberapa implikasi yang bisa diambil:

1. Profesionalitas Tenaga Pendidik: Kualitas profesionalitas tenaga pendidik dapat diukur dari empat aspek utama: kompetensi pedagogik, sosial, kepribadian, dan profesional. Ini menunjukkan bahwa tenaga pendidik yang memiliki kompetensi baik mampu memberi perlakuan positif bagi peserta didik. Dengan profesionalitas yang tinggi, tenaga pendidik dapat meningkatkan kepuasan peserta didik dalam layanan pembelajaran mereka. Fungsi profesionalitas tenaga pendidik yang tinggi dapat memberikan dampak yang positif diantaranya: a) meningkatkan kualitas pembelajaran; b) membangun hubungan yang baik dengan peserta didik; c) menciptakan lingkungan belajar yang kondusif; dan d) pengembangan profesional yang berkelanjutan. Adapun jika profesionalitas tenaga pendidik yang rendah, maka akan berdampak negatif terhadap pendidikan, diantaranya: a) menurunkan

kualitas pembelajaran; b) menciptakan lingkungan belajar yang tidak kondusif; c) tidak memberi contoh yang baik kepada peserta didik; dan d) tidak mengikuti pengembangan profesional yang berkelanjutan.

2. Kepuasan layanan pembelajaran yang tinggi dilihat dari beberapa aspek antara lain *tangible* (kualitas pelayanan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Hal itu memiliki arti bahwa kepuasan layanan pembelajaran yang tinggi mampu memberi perlakuan yang positif bagi lembaga pendidikan. Fungsi kepuasan layanan pembelajaran yang tinggi mampu memberi perlakuan yang positif, diantaranya: a) meningkatkan motivasi belajar; b) meningkatkan sekolah; serta c) meningkatkan partisipasi dan penguasaan materi peserta didik. Adapun jika kepuasan layanan pembelajaran rendah menurut peserta didik, maka akan berdampak negative, diantaranya: a) menurunkan motivasi belajar; b) menurunkan partisipasi dan penguasaan materi peserta didik; dan c) menurunkan reputasi sekolah.
3. Profesionalitas tenaga pendidik yang baik akan berdampak pada peningkatan kepuasan layanan pembelajaran, artinya semakin baik tenaga pendidik yang profesional maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan layanan pembelajaran lembaga pendidikan tersebut. Namun apabila tenaga pendidik tidak profesional maka akan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan layanan pembelajaran. Hal tersebut dapat dijadikan acuan bagi sekolah untuk meningkatkan kepuasan layanan pembelajaran dengan memperhatikan tenaga pendidik yang profesional dan berkompentensi.

5.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian tentang "Pengaruh Profesionalitas Tenaga Pendidik Terhadap Kepuasan Layanan Pembelajaran di Sekolah Staf dan Pimpinan Pertama (Sespimma) Lemdiklat Polri," berikut adalah beberapa rekomendasi:

5.3.1. Bagi Pihak Lembaga

Rekomendasi yang didapatkan dari penelitian ini yaitu mampu memberi saran bagi pimpinan lembaga serta tenaga pendidik untuk terus mempertahankan profesionalisme tenaga pendidik sesuai standar yang seharusnya. Rekomendasi khusus adalah untuk meningkatkan aspek *responsiveness* (daya tanggap) tenaga pendidik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan peserta didik merasa sangat puas, skor pada indikator daya tanggap, seperti kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, masih lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, lembaga disarankan untuk memperbaiki aspek daya tanggap tenaga pendidik agar kepuasan peserta didik dapat meningkat lebih lanjut. Beberapa rekomendasi bagi lembaga mengenai kurang maksimalnya tingkat kepuasan dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap) pada pengajar yaitu:

1. Profesionalitas tenaga pendidik, pihak sekolah perlu memperhatikan kompetensi dari tenaga pendidik. Tenaga pendidik dapat mengikuti pelatihan dan pengembangan profesional. Selain itu, pihak sekolah dapat menyelenggarakan pelatihan maupun *workshop* secara berkala untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan responsivitas tenaga pendidik.
2. Mengembangkan materi pembelajaran yang kreatif dengan menggunakan metode pembelajaran berbasis proyek (Project-Based Learning atau PBL). Metode ini memungkinkan peserta didik untuk belajar melalui pengalaman langsung dengan mengerjakan proyek yang relevan dengan kehidupan nyata, yang tidak hanya membantu mereka memahami konsep dengan lebih baik, tetapi juga mengembangkan keterampilan kritis seperti pemecahan masalah, kerjasama, dan manajemen waktu.
3. Meningkatkan sistem *feedback* (umpan balik) dari peserta didik untuk pihak sekolah. Sistem *feedback* (umpan balik) yang efisien diharapkan agar siswa mudah menyampaikan keluhan, saran, dan pertanyaan

kepada pihak sekolah. Dengan adanya sistem tersebut maka dapat memperkuat hubungan antara pengajar dan peserta didik.

4. Dalam hal kepuasan layanan pembelajaran, lembaga sekolah dapat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan maksimal dalam pembelajaran maupun administrasi. Penggunaan platform pembelajaran online, aplikasi manajemen kelas, dan alat komunikasi digital dapat membantu tenaga pendidik untuk menyampaikan materi, mengelola tugas, dan berkomunikasi dengan peserta didik secara lebih efisien.
5. Untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan dari tenaga pendidik kepada peserta didik dapat dilakukan dengan cara mensosialisasikan pentingnya pemanfaatan media sosial seperti *Whatsapp* sebagai alat komunikasi online yang efektif dan efisien sehingga komunikasi antara tenaga pendidik dengan peserta didik dapat terjaga serta dapat dilakukan dimanapun kapanpun.

5.3.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berguna untuk penelitian berikutnya. Penelitian ini fokus pada pengaruh profesionalitas tenaga pendidik yang dinilai dari empat indikator: kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, kompetensi kepribadian, dan kompetensi profesional. Namun, banyak faktor-faktor lain dianggap memberi pengaruh terhadap kepuasan layanan pembelajaran selain dari profesionalitas tenaga pendidik. Untuk penelitian selanjutnya yang mengeksplorasi topik serupa, disarankan untuk menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat memahami lebih mendalam. Selain itu, disarankan juga untuk memilih objek penelitian yang berbeda dengan sampel yang lebih banyak, guna menghasilkan hasil penelitian yang lebih variatif dan komprehensif.