

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab lima ini akan disajikan mengenai kesimpulan dan rekomendasi penelitian. Kesimpulan menyajikan hasil penelitian secara ringkas. Rekomendasi menyajikan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu, guru bimbingan dan konseling, kepala sekolah serta peneliti selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Hasil temuan penelitian kinerja guru bimbingan dan konseling di SMAN kota Bandung Tahun Ajaran 2015/2016 menurut kepuasan siswa sebagai penerima atau pengguna layanan diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- a. Secara umum bahwa kinerja guru bimbingan dan konseling menurut perpektif kepuasan siswa adalah "Tidak Memuaskan". Hasil temuan dalam penelitian ini siswa mempunyai harapan yang sangat tinggi terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri Kota Bandung hanya saja pihak penyelenggara yaitu guru bimbingan dan konseling belum mampu memberikan pelayanan sesuai harapan para siswa yang sangat tinggi tersebut, sehingga ada kesenjangan yang sangat tinggi antara harapan siswa dengan pelayanan dari guru bimbingan dan konseling.
- b. Hasil dari analisis tingkat kepentingan dengan persepsi dimensi utama yang menjadi prioritas peningkatan mutu layanan bimbingan dan konseling adalah dimensi *Responsiveness* (daya tanggap).

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai kinerja guru bimbingan dan konseling di SMA Negeri Kota Bandung Tahun 2015/2016 menurut kepuasan siswa sebagai penerima layanan diperoleh rekomendasi sebagai berikut.

5.2.1 Kepala Sekolah dan Pengawas

- a. Instrumen baku model SERVQUAL adaptif untuk mengukur mutu layanan BK di sekolah dalam penelitian ini agar dapat dijadikan alat manajemen

untuk mengetahui kinerja guru bimbingan dan konseling dalam memberikan layanan BK secara objektif melalui perspektif pelanggan, dalam hal ini siswa sebagai penerima atau pengguna layanan.

- b. Dengan mengacu kepada data tingkat kepuasan siswa atas ragam layanan BK yang diterimanya, Kepala Sekolah dan Pengawas BK dapat melakukan diagnostik atas kekuatan dan kelemahan guru bimbingan dan konseling dalam menyelenggarakan layanan BK di sekolah. Kemampuan konselor dalam memberikan layanan BK mana yang sudah dipandang unggul dan mana yang masih dipandang perlu ditingkatkan melalui program diklat profesi.
- c. Kepala Sekolah juga dapat memanfaatkan gambaran tingkat kepuasan siswa dan kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa atas layanan BK di sekolah untuk merancang program pendidikan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan riil siswa.

5.2.2 Guru Bimbingan dan Konseling Sekolah

- a. Alat ukur dalam penelitian ini dapat guru bimbingan dan konseling gunakan untuk menganalisis harapan, kinerja dan tingkat kepentingan terhadap mutu layanan, dengan demikian guru bimbingan dan konseling dapat melakukan upaya perbaikan, peningkatan, bahkan pengembangan penyelenggaraan program BK yang selama ini berjalan sehingga menjadi lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan siswa.
- b. Guru bimbingan dan konseling secara terus menerus meningkatkan dan mengembangkan kompetensi dalam menganalisis harapan atau kebutuhan siswa serta proaktif meningkatkan kualitas pemberian bantuan kepada siswa sesuai dengan kebutuhan siswa.
- c. Guru bimbingan dan konseling agar lebih banyak berkomunikasi dan berinteraksi secara khusus dengan siswa binaannya dan secara umum dengan seluruh siswa.

5.2.3 Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya perlu dikaji mengenai hal-hal yang melandasi harapan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah terutama terhadap kinerja guru bimbingan dan konseling.
- b. Mengembangkan penelitian ini dengan melakukan triangulasi data dengan melibatkan penilaian sesama rekan kerja BK (dan atau wali kelas), penilaian pimpinan sekolah (koordinator BK, wakasek, kepala sekolah dan atau pengawas BK).