

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Secara umum penelitian ini dapat disimpulkan dengan terbuktinya hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, adapun simpulannya adalah sebagai berikut:

- 5.1.1 Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga kursus yang terakreditasi berbeda dengan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga kursus yang tidak terakreditasi. Lembaga kursus yang sudah terakreditasi memiliki nilai kualitas layanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga kursus yang tidak terakreditasi. Hal tersebut menggambarkan bahwa penyelenggaraan pendidikan kursus dan pelatihan yang dikelola secara profesional dan mengikuti panduan sesuai standar nasional pendidikan yang ditetapkan pemerintah seperti yang dilakukan oleh lembaga yang terakreditasi akan menghasilkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi kepada customer. Proses pelaksanaan akreditasi merupakan cara untuk mengawasi proses penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran sebagai upaya peningkatan mutu, yang salah satunya dapat dilihat dari kualitas pelayanan (*service quality*).
- 5.1.2 Lembaga terakreditasi menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi (nilai hasil uji kompetensi) yang lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga tidak terakreditasi. Pada penelitian ini nilai rata-rata kompetensi lulusan dari lembaga terakreditasi lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kompetensi lulusan dari lembaga tidak terakreditasi. Meskipun range nilainya tidak terlalu jauh tetapi terdapat perbedaan rata-rata nilai kompetensi lulusan antara lembaga dengan status akreditasi A, B, C, Terakreditasi, belum terakreditasi, dan Tidak Terakreditasi, dimana nilai kompetensi lulusan lembaga belum terakreditasi lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga tidak terakreditasi. Hal ini memiliki makna bahwa lembaga yang telah terakreditasi dapat menghasilkan lulusan yang lebih berkompeten.

- 5.1.3 Kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kompetensi lulusan lembaga kursus dan pelatihan, dengan kata lain bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kompetensi lulusan peserta yang dihasilkan. Besarnya kontribusi hubungan yang diberikan kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan dilihat dari interpretasi koefisien korelasi dinyatakan cukup kuat, dengan demikian terdapat hubungan positif atau signifikan antara kualitas layanan terhadap kompetensi lulusan peserta lembaga kursus. Kualitas indikator yang dikembangkan dalam kualitas pelayanan adalah *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Reliability menjadi salah satu indikator kualitas layanan yang paling kritis yang memerlukan perhatian lebih dari pengelola lembaga kursus dan pelatihan.
- 5.1.4 Kualitas layanan memberikan pengaruh yang berbeda secara signifikan terhadap kompetensi lulusan berdasar pada status akreditasi lembaga. Berdasarkan temuan diperoleh bahwa kompetensi lulusan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan juga status akreditasi lembaga. Kualitas layanan memberikan pengaruh yang berbeda secara signifikan terhadap kompetensi lulusan berdasar pada status akreditasi lembaga. Berdasarkan temuan diperoleh bahwa kompetensi lulusan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan juga status akreditasi lembaga. Kompetensi lulusan merupakan outcome dari serangkaian proses pembelajaran yang diselenggarakan lembaga kursus, banyak hal yang dapat mempengaruhi kompetensi lulusan baik kondisi internal peserta didik maupun kondisi eksternal. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kondisi eksternal dalam hal ini kualitas layanan dan status akreditasi lembaga memberikan pengaruh terhadap kompetensi lulusan secara positif.

5.2 Rekomendasi

Setelah mengkaji permasalahan yang dimunculkan dalam penelitian dilapangan khususnya tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan di LKP terhadap kompetensi lulusan berdasarkan status akreditasi lembaga. Peneliti memiliki pemahaman dan penilaian terhadap hubungan dan pengaruh antara

Naeli Nurlaeli, 2019

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KOMPETENSI LULUSAN BERDASAR PADA STATUS AKREDITASI DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

variabel kualitas layanan, dengan kompetensi lulusan, sehingga peneliti merumuskan beberapa rekomendasi untuk dijadikan masukan bagi beberapa pihak yang terkait. Adapun saran dan masukan yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Lembaga Penyelenggara Kursus dan Pelatihan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian mengenai kualitas layanan pendidikan di LKP yang sudah terakreditasi, diketahui bahwa lembaga yang sudah terakreditasi memiliki kualitas layanan yang baik sehingga memberikan pengaruh terhadap kompetensi lulusan. Dengan demikian para praktisi lembaga kursus dan pelatihan nantinya harus berupaya agar program kursus dan pelatihan yang dikelolanya dapat segera mengikuti penilaian akreditasi dengan lebih memperhatikan proses penyelenggaraan sesuai 8 standar nasional pendidikan dan memperhatikan indikator penilaian akreditasi lembaga, sehingga layanan yang diterima peserta didik dapat mencapai kualitas layanan yang sesuai dengan harapan peserta didik, memberikan kepuasan kepada peserta didik sehingga kompetensi lulusan yang dihasilkan akan semakin baik, serta memperoleh nilai yang memuaskan pada penilaian akreditasi.

Bagi lembaga kursus dan pelatihan yang telah mendapatkan nilai akreditasi tinggi, harus mempertahankan nilai guna dan kebermanfaatan akreditasi agar program-program berjalan dengan baik. Para praktisi pengelola lembaga kursus dan pelatihan harus lebih menggali dan mempersiapkan kembali *performance* yang dilakukan dalam penyelenggaraan program kursus termasuk dalam melaksanakan proses pembelajaran.

Berdasarkan temuan dimensi *reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya pada lembaga terakreditasi maupun lembaga tidak terakreditasi memperoleh nilai terendah berdasarkan persepsi peserta didik. Sehingga menjadi catatan penting bagi penyelenggara kursus untuk lebih memperhatikan layanan sesuai yang

dijanjikan, dalam hal ini penyelenggara harus memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

5.2.2 Peneliti Lainnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian terkait kualitas layanan pendidikan dan akreditasi pada pendidikan non formal masih sedikit, padahal sebagian besar lembaga penyelenggara pendidikan nonformal merupakan lembaga swasta yang harus mengelola penyelenggaraan pendidikan secara mandiri. Hal tersebut merupakan suatu tantangan dan juga rekomendasi bagi penelitian selanjutnya mengenai akreditasi, seperti variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kesiapan akreditasi, motivasi lembaga dalam menghadapi akreditasi atau variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kompetensi lulusan selain kualitas layanan.