

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian mengenai “kualitas pelayanan pendidikan dan dampaknya terhadap nilai serta kepuasan siswa di SMA Al Ma’soem Jatinangor Sumedang”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan pengujian WMS, diketahui bahwa secara umum ketercapaian kualitas pelayanan pendidikan di SMA Al Ma’soem berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dijelaskan dari indikator bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Tangibles dapat terlihat dari penampilan staf yang telah berpakaian rapi, kelengkapan sarana sesuai dengan kebutuhan siswa, dan bangunan sekolah yang layak.

Reliability dapat terlihat dari konsistensi kinerja yang baik, pihak sekolah selalu membantu kesulitan siswa, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya, dan komunikasi antara siswa dengan pihak sekolah terjalin dengan baik.

Responsiveness terlihat dari metode pembelajaran yang digunakan bersifat inovatif dan menyenangkan, guru selalu peka terhadap kebutuhan siswa, dan penyediaan media pembelajaran yang disediakan sesuai dengan kebutuhan siswa.

Assurance terdiri dari kompetensi yang dimiliki guru dapat dikategorikan baik, guru dapat bersikap sopan dan adil ketika memberi pelayanan kepada para siswanya.

Empathy dapat terlihat dari sikap guru maupun staf sekolah yang selalu memberikan perhatian kepada siswa dan terjalinnya hubungan yang baik antara siswa dan pihak sekolah.

2. Nilai

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat nilai yang dirasakan oleh siswa di SMA Al Ma'soem termasuk dalam kategori baik. Dengan kata lain bahwa SMA Al Ma'soem dapat memberikan penanaman nilai kepada para siswanya sesuai dengan kebutuhan dari siswa itu sendiri. Pelaksanakan nilai tersebut terkait dengan indikator *functional value* (nilai manfaat), *social value* (nilai sosial), *emotional value* (nilai perasaan), *epistemic value* (kapasitas produk) dan *conditional value* (nilai kondisional) yang akan dijelaskan sebagai berikut.

Functional value (nilai manfaat) dapat dilihat dari rasa bangga yang dirasakan siswa terhadap SMA Al Ma'soem dan pihak sekolah yang selalu berupaya memenuhi kebutuhan para siswanya secara maksimal.

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Social value (nilai sosial) yaitu adanya hubungan yang baik antara siswa dan lingkungan sekolah, serta hubungan baik antara siswa dengan lingkungan sekitar.

Emotional value (nilai perasaan) terlihat dari kepuasan siswa terhadap biaya yang dirasa sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Selain itu pelaksanaan disiplin, kurikulum dan pelayanan yang diberikan pun dirasa sesuai dengan kebutuhan siswa, disamping itu siswa memiliki kebebasan untuk berpendapat ataupun menyampaikan kritik kepada pihak sekolah.

Epistemic value (kapasitas produk) dapat dilihat dari sikap pihak sekolah yang dapat memberikan kepuasan siswa akan ilmu pengetahuan dan dapat memenuhi rasa keingintahuan siswa dalam belajar.

Conditional value (nilai kondisional) berkaitan dengan rasa nyaman dan senang siswa ketika berada di lingkungan sekolah.

3. Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Al Ma'soem termasuk dalam kategori baik. Dengan kata lain bahwa SMA Al Ma'soem dapat memberikan pelayanan pendidikan kepada para siswanya dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dari siswa itu sendiri. Kepuasan pelanggan pendidikan tersebut terkait dengan indikator kinerja guru, kinerja sekolah,

aktifitas siswa, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi, dan teman sekolah.

Sikap guru dapat terlihat dari sikap professional, pedagogik, sosial dan kepribadian guru yang baik ketika memberikan pelayanan kepada para siswanya.

Kinerja sekolah dapat terlihat dari pelayanan akademik dan administrasi yang diterima siswa sesuai dengan kebutuhannya.

Sedangkan aktifitas siswa maksudnya sekolah dalam memfasilitasi kebutuhan siswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya serta menyediakan sarana yang sesuai.

Kedisiplinan siswa disini dapat terlihat dari penerapan disiplin kepada siswa yang sesuai aturan sehingga mewujudkan pribadi yang taat dan berdisiplin dalam kehidupannya.

Peluang membuat keputusan dapat terlihat dari rasa peka pihak sekolah terhadap segala keluhan siswa dan selalu melibatkan siswa dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan siswanya.

Pada sub indikator bangunan sekolah dapat dilihat dari penyediaan fasilitas penunjang kebutuhan siswa dalam belajar dapat disediakan sekolah sesuai dengan kebutuhan siswanya.

Sedangkan pada pelaksanaan komunikasi terdapat hubungan yang baik antara siswa dengan staf pengajar dan staf administrasi. Selain itu,

dalam proses pelayanan maupun informasi yang disampaikan sekolah memberikan kepuasan yang cukup kepada para siswanya.

Sedangkan pada sub indikator teman sekolah dapat terlihat dari hubungan antar siswa di dalam lingkungan sekolah terjalin dengan harmonis dan selalu saling membantu dalam proses pembelajaran.

4. Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Nilai

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan pendidikan dengan nilai tergolong pada klasifikasi sedang. Dengan kata lain terdapat hubungan yang sedang dengan arah yang positif antara kualitas pelayanan pendidikan dengan nilai di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang.

Sedangkan berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh derajat hubungan atau kontribusi variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap nilai, sebesar 38,8%. Dengan demikian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan memberikan kontribusi sebesar 38,8% terhadap nilai dan sisanya 61,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Menurut Sweeney and Soutar dalam Tjiptono (2005: 298), dimensi yang dapat mempengaruhi nilai yaitu, *Emotional value*, *Social value*, *Quality/performance value*, dan *Price/value of maney*.

Berdasarkan uji signifikasi antara kualitas pelayanan pendidikan dengan nilai menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Dengan demikian kualitas pelayanan pendidikan terhadap nilai pelanggan pendidikan

di SMA Al Ma'soem dapat digeneralisasikan dan berlaku untuk seluruh responden penelitian.

5. Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kepuasan Siswa

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan siswa tergolong pada klasifikasi sedang. Dengan kata lain terdapat hubungan yang sedang dengan arah yang positif antara kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan siswa di SMA Al Ma'soem.

Sedangkan berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh derajat hubungan atau kontribusi variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa, sebesar 36,5%. Dengan demikian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan memberikan kontribusi sebesar 36,5% terhadap kepuasan siswa dan sisanya 63,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Dalam kaitannya mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan dapat disebabkan pula oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang relatif dapat dikendalikan lembaga/perusahaan, misalnya sikap karyawan yang kurang baik, keterlambatan dalam pelayanan, ataupun kesalahan dalam pencatatan. Sedangkan, faktor eksternal yaitu faktor yang berada diluar kendali lembaga/perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

Berdasarkan uji signifikansi antara kualitas pelayanan pendidikan dengan kepuasan siswa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Dengan demikian kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA Al Ma'soem dapat digeneralisasikan dan berlaku untuk seluruh responden penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh pada saat dan setelah melaksanakan penelitian mengenai kualitas pelayanan pendidikan dan dampaknya terhadap nilai serta kepuasan siswa di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang, maka terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan rekomendasi sebagai berikut.

1. Bagi Pihak Sekolah

a. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa skor terendah pada variabel kualitas pelayanan pendidikan adalah pada indikator empati, untuk itu peneliti sarankan kepada pihak sekolah untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya dalam hal memberikan rasa empati kepada para siswanya. Diharapkan peran guru dapat lebih meningkatkan rasa pedulinya kepada setiap permasalahan siswa baik itu masalah personal maupun permasalahannya dalam hal pembelajaran agar siswa dapat lebih nyaman ketika melaksanakan kegiatan pembelajaran di sekolah. Selain itu, peran guru pun diharapkan dapat lebih memotivasi

siswa untuk berprestasi baik itu dalam bidang akademik maupun non akademik sebagai wujud kepeduliannya terhadap eksistensi para siswanya.

Bukan itu saja untuk meningkatkan rasa kepuasan dan rasa nyaman siswa untuk belajar di sekolah, perlu ditingkatkan pula hubungan yang harmonis dan menyenangkan baik antara siswa dengan guru, personel sekolah, maupun masyarakat, karena tidak dapat dipungkiri bahwa kenyamanan pada suatu lingkungan dapat pula dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan komunikasi yang dijalin dalam lingkungan organisasi tersebut.

b. Nilai

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa skor terendah dari variabel nilai adalah pada indikator *conditional value*. *Conditional value* disini maksudnya, dalam memberikan pelayanan kepada siswanya, pihak sekolah diharapkan mampu untuk lebih peka terhadap kondisi siswa didalam lingkungan sekolah.

Berdasarkan hasil tersebut, saran yang dapat penulis berikan kepada sekolah adalah sekolah diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada para siswanya secara adil, sehinggalah tidak menimbulkan rasa kecemburuan atau rasa ketidakadilan yang dirasakan oleh setiap siswa. Sikap adil disini bukan berarti

memberikan pelayanan yang sama, tetapi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan bagi setiap siswa-siswanya.

c. Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil perhitungan WMS diketahui bahwa skor terendah pada variabel kepuasan siswa adalah pada indikator peluang membuat keputusan. Dengan demikian pihak sekolah diharapkan dapat lebih melibatkan peran siswa dalam membuat keputusan khususnya yang akan berdampak langsung pada kepentingan dari setiap siswa. Dengan dilibatkannya siswa dalam setiap pengambilan keputusan akan membuat siswa merasa puas terhadap setiap keputusan yang diambil atau diputuskan sekolah kepada siswa tersebut.

2. Bagi Peneliti

Peneliti menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini terdapat banyak kekurangan diantaranya berdasarkan hasil data penelitian pada uji normalitas, diketahui bahwa data yang terkumpul dinyatakan tidak normal. Hal ini diduga disebabkan oleh keterbatasan pemilihan lokasi penelitian yang hanya bersumber dari satu sekolah saja. Untuk itu penulis juga menghimbau kepada peneliti berikutnya untuk lebih bervariasi dalam memilih lokasi penelitian sehingga hasil yang didapatkan dapat digeneralisasikan dengan baik.