

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data mengenai “Kontribusi Kualitas pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Pasundan 3 Cimahi dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMA Pasundan 3 Cimahi

Tingkat Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMA Pasundan 3 Cimahi kategori **baik**. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Weighted Mean Score (WMS)*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,432088. Temuan ini semakin diperjelas dengan hasil uji kecenderungan tiap indikator, yaitu:

- a. Untuk tangibles (ketampakan fisik) di SMA Pasundan 3 Cimahi ini mendapat skor **2,364011**. Keadaan ini dapat ditafsirkan bahwa ketampakan fisik yang terkait dengan bukti fisik dan bukti jasa yang terdapat di SMA Pasundan 3 Cimahi berkriteria **baik**.
- b. Untuk *emphaty* di SMA Pasundan 3 Cimahi ini mendapat skor 2,583411. Keadaan ini dapat ditafsirkan bahwa tingkat kemudahan pelayanan yang terdapat di SMA Pasundan 3 Cimahi berkriteria baik
- c. Untuk Reliability (reliabilitas) di SMA Pasundan 3 Cimahi adalah 2,353480 Keadaan ini dapat ditafsirkan bahwa tingkat kemudahan pelayanan yang terdapat di SMA Pasundan 3 Cimahi berkriteria baik

- d. Untuk *responsiveness* di SMA Pasundan 3 Cimahi nilainya 2,3516482
Keadaan ini dapat ditafsirkan bahwa tingkat kemudahan pelayanan yang terdapat di SMA Pasundan 3 Cimahi berkriteria baik
- e. Untuk *assurance* berada pada kategori baik yaitu sebesar 2,507889
Keadaan ini dapat ditafsirkan bahwa tingkat kemudahan pelayanan yang terdapat di SMA Pasundan 3 Cimahi berkriteria baik

2. Tingkat Kepuasan Siswa Di SMA Pasundan 3 Cimahi.

Gambaran kualitas pelayanan pendidikan yang terjadi di SMA Pasundan 3 Cimahi dilihat dari indikator nilai pelanggan (*customer value*) dan biaya pelanggan (*customer cost*). Hasil penghitungan dengan menggunakan rumus *Weighted Mean Score (WMS)*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,559829. Hal ini menunjukkan bahwa gambaran kualitas pelayanan pendidikan berada dalam kategori **baik**. Kesimpulan ini pun didukung oleh skor besaran rata-rata tiap indikatornya, yaitu:

- a. Pada indikator ini, sesuai dengan hasil penelitian diperoleh nilai rata-rata 2,605006. Artinya secara dilihat dari Nilai pelanggan (*customer value*) di SMA Pasundan 3 Cimahi dapat dikategorikan **baik**, mencakup nilai jasa, nilai pelayanan, nilai guru, nilai citra/image.
- b. Dalam penelitian ini, nilai rata-rata WMS dari *customer cost* adalah 2559829. Artinya secara dilihat dari biaya pelanggan (*customer cost*) di SMA Pasundan 3 Cimahi dapat dikategorikan **baik**, mencakup biaya moneter yaitu biaya pendidikan yang harus dikeluarkan siswa, biaya

waktu yaitu bagaimana tingkat angka mengulang, putus sekolah, dan persentase kelulusan, menunggu service mencakup ada tidaknya keluhan yang terjadi, kecepatan dalam pelayanan, keefektifan metode pembelajaran yang digunakan, dan biaya energi menyakut kestrategisan letak sekolah.

3. Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA

PAsundan 3 Cimahi

Secara teoritis, kualitas dan kepuasan siswa berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada siswa untuk menjalin ikatan yang dengan sekolah. Dalam jangka panjang ikatan ini akan memungkinkan sekolah untuk memahami dengan seksama harapan siswa sebagai pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa dimana sekolah memaksimalkan pengalaman siswa yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan siswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada sekolah yang memberikan kualitas memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas manakala dapat memuaskan semua pihak, artinya konsumen (siswa) puas atas pelayanan yang diberikan, dan sekolah ditinjau dari efektivitas dan efisiensi tercapai.. Berdasarkan temuan penelitian, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Koefisien korelasi antara variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Siswa) dengan arah positif menunjukkan nilai sebesar 0,539. Mengacu pada tolok ukur yang dibuat oleh Sugiyono (2001: 149) maka koefisien korelasi antara variabel Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Sekolah Sebagai Organisasi Pembelajaran tergolong pada kategori **cukup kuat**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang relevan dengan arah positif antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa.
- b. Hasil uji signifikansi, berdasarkan hasil penghitungan Korelasi Spearman Rank diketahui koefisien korelasi sebesar 0,539 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 yang berarti berada di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan memiliki korelasi yang positif dan **signifikan** dalam mewujudkan kepuasan siswa.
- c. Koefisien determinasi untuk melihat derajat keterhubungan antar variabel, berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga koefisien determinasi sebesar 29,1%, artinya bahwa kepuasan siswa ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 29,1%, sementara sisanya sebesar 70,9 % ditentukan oleh variabel lain seperti *stakeholder*, dll.

Akhirnya, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian: **“Kualitas Pelayanan Pendidikan Memiliki Kontribusi**

Positif Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Siswa”, telah terbukti dan diterima.

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh tentang Kontribusi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa, ada beberapa hal yang perlu direkomendasikan.

1. Bagi Personil Sekolah

Secara umum, pelaksanaan pelayanan pendidikan yang dilakukan di SMA Pasundan 3 Cimahi berkategori **baik**. Namun hasil analisis jawaban per item terdapat hal-hal yang belum optimal (kategori baik dengan nilai minim) yaitu mengenai pengadaan kotak saran. Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa pokok pikiran yang direkomendasikan, yaitu:

- a. Personil sekolah perlu meningkatkan pemahaman bahwa semua pihak yang terlibat dengan sekolah merupakan kesatuan yang saling mempengaruhi. Implikasinya, kepala sekolah harus lebih memperhatikan kinerja personil sekolah lainnya.
- b. Personil sekolah harus lebih optimal dalam pelayanan kepada siswa untuk memandang permasalahan secara sistemik. Implikasi yang lebih luas, personil sekolah harus mengembangkan upaya untuk meningkatkan pelayanan pendidikan untuk para siswa.
- c. Personil sekolah menyediakan kotak saran agar siswa dapat menyampaikan keluhan-keluhannya terhadap kinerja personil sekolah dan dijadikan acuan untuk upaya perbaikan.

2. Bagi Siswa

Secara umum, gambaran mengenai kepuasan siswa dalam kategori **baik**. Namun hasil analisis jawaban per item terdapat hal-hal yang belum optimal (kategori baik tapi nilai minim) yaitu pengajuan *claim* (keluhan).. Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa pokok pikiran yang perlu direkomendasikan, yaitu:

- a. Siswa hendaknya lebih aktif dan kritis dalam menilai pelayanan yang dilakukan sekolah
- b. Para siswa harus berupaya mengemukakan cara pandang atau persepsi terhadap realitas yang terjadi sebagai upaya menuju perbaikan para personil sekolah
- c. Adanya reward untuk menilai kinerja personil sekolah dalam melakukan pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi yang tertarik meneliti tentang kontribusi kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan siswa hendaknya mengkaji kembali secara mendalam mengenai permasalahan dari kedua variabel tersebut. Kemudian hendaknya peneliti meneliti faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kedua variabel tersebut.

Mengingat masih terbatasnya penelitian tentang penerapan konsep pelayanan pendidikan saya menganjurkan kepada para peneliti selanjutnya untuk mengkaji penerapan konsep ini secara lebih luas dan tajam.

Selain itu, dianjurkan juga agar peneliti selanjutnya menggunakan data heterogen, dalam hal ini bermaksud agar persepsi kepuasannya lebih jelas karena dilihat dari kedua belah pihak yaitu personil sekolah, misalnya guru sebagai objek yang melayani dan siswa sebagai subyeknya.

