

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian mengenai Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat siswa SMK, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP

Gambaran umum manajemen mutu layanan guru di UPTD BPTP ini tergolong sangat baik. Hal ini didukung oleh aspek-aspek pembentuknya, yaitu: perencanaan diklat yang tergolong sangat baik; pelaksanaan/implementasi diklat yang tergolong sangat baik; dan evaluasi yang tergolong sangat baik juga.

Temuan penelitian ini memberikan keterangan bahwa peserta diklat menilai gambaran umum manajemen mutu layanan guru di UPTD BPTP sangat baik. Hal ini diwujudkan dengan kemampuan mengajar guru yang optimal sehingga membentuk efektivitas kegiatan pembelajaran.

2. Gambaran Kepuasan Peserta Diklat Siswa SMK

Gambaran umum kepuasan peserta diklat siswa SMK di UPTD BPTP ini tergolong sangat tinggi. Hal ini didukung oleh aspek-aspek pembentuknya, yaitu: kepuasan *tangibles* (berwujud) atau kepuasan

peserta diklat siswa SMK atas keadaan fisik yang tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi yang ada pada pelaksanaan diklat; *Reliability* (kehandalan) atau kepuasan peserta diklat siswa SMK atas kemampuan penyelenggara diklat memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat. Adapun indikator yang membentuknya adalah ketepatan waktu, pelayanan yang sama terhadap peserta, dan jadwal yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan; *Responsiveness* (responsif) atau kepuasan peserta diklat siswa SMK atas kemampuan para guru mengajar untuk membantu peserta dan menyediakan pelayanan yang tepat. Adapun indikator yang membentuknya adalah tanggap terhadap keluhan peserta diklat, pemahaman terhadap peserta diklat, tindakan yang cepat terhadap peserta yang membutuhkan, dan pemberian informasi yang jelas kepada peserta; *Assurance* (keyakinan) atau kepuasan peserta diklat siswa SMK atas pengetahuan dan kesopanan dari para guru dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan. Adapun indikator yang membentuknya adalah pelayanan yang sopan dan ramah, penguasaan/pemahaman guru terhadap permasalahan, dan keterampilan guru dalam mengajar; dan *Empathy* (empati) atau kepuasan peserta diklat siswa SMK atas perhatian guru yang diberikan kepada peserta. Adapun indikator yang membentuknya adalah memberikan perhatian khusus kepada setiap peserta, perhatian terhadap keluhan peserta, kebebasan

menyampaikan pendapat, dan pemberian kemudahan terhadap semua peserta.

3. Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat Siswa SMK

Besarnya pengaruh variabel manajemen mutu layanan guru terhadap kepuasan peserta diklat siswa SMK di UPTD BPTP tergolong kuat.

Temuan penelitian ini menerangkan bahwa manajemen mutu layanan guru dengan pencapaian yang baik dapat mendorong optimalisasi kepuasan peserta diklat siswa SMK. Begitu pula jika manajemen mutu layanan guru tidak dijalankan, tidak mungkin terbentuk kepuasan peserta diklat siswa SMK.

B. Saran

Berdasarkan pada beberapa temuan di lapangan dan hasil dari pengolahan data penelitian mengenai Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Guru di UPTD BPTP Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terhadap Kepuasan Peserta Diklat siswa SMK, ternyata masih terdapat beberapa kesenjangan, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi penyelenggaraan diklat. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat. Oleh karenanya ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Bagi Guru Diklat

Berkaitan dengan manajemen mutu layanan guru walaupun dianggap oleh peneliti memiliki kategori sangat baik, namun diharapkan lebih meningkatkan kemampuannya karena tuntutan pelayanan konsumen pendidikan akan semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Guru hendaknya tetap meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam meningkatkan kinerjanya. Kemauan ini berkaitan dengan komitmen yang ada pada diri guru untuk memberikan yang terbaik bagi peserta diklat sebagai bukti rasa tanggung jawab dan kepedulian.

Selain itu juga para guru hendaknya meningkatkan pula makna dan manfaat pemberdayaan sehingga mutu layanan guru dapat ditingkatkan dan akhirnya dapat mencapai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta diklat.

2. Bagi Lembaga

Dalam mengatur lembaga pada pelaksanaan/implementasi diklat, lembaga hendaknya dapat melakukan pemantauan dengan memperhatikan faktor internal dan eksternal lembaga dengan menyikapi positif penilaian atau apresiasi peserta diklat atas pelaksanaan diklat yang langsung dirasakan. Dengan kata lain peserta diklat menjadi pusat perhatian utama dari lembaga ini.

Selain itu juga sebaiknya lembaga dapat memperbanyak kerjasama dengan industri lain sehingga dapat langsung menyalurkan para peserta diklat yang sudah siap bekerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya hendaknya dapat meneliti dengan metode yang berbeda dan lebih akurat. Kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan pemerintah dan lembaga UPTD BPTP hendaknya menjadi bahan kajian penelitian yang mutakhir. Adapun variabel penelitian yang penulis sarankan adalah efektivitas implementasi hasil diklat dalam pelaksanaan kerja lulusan diklat. Dengan demikian lembaga diklat dapat lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta diklat.