

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang peneliti paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem PPDB *Online* berbasis *Web* dapat meningkatkan mutu layanan serta karena adanya sistem layanan yang *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* serta aplikasi *Web* yang disediakan oleh pemerintah Kab. Purwakarta yang memiliki kesesuaian fungsi, efisiensi kinerja, kegunaan dan keamanan di dalamnya sehingga kepuasan pelanggan meningkat. Terkait gambaran dari setiap variable dan keterkaitannya dapat disimpulkan secara terperinci seperti berikut:

Orang tua/ siswa selaku pengguna dan pelaksana dari pada sistem PPDB online berbasis web ini berada pada kategori tinggi. Dimana kepuasan dilihat dari indikator kesesuaian fungsi dari pada para penyelenggara kegiatan PPDB hingga sistem yang digunakan, efisiensi kinerja sistem dan juga dinas serta sekolah sebagai penyelenggara PPDB, kegunaan dan keamanan para pelanggan ketika menggunakan sistem PPDB online berbasis web di Kabupaten Purwakarta. Namun dimensi pemenuhan keamanan terhadap para pelanggan masih perlu ditingkatkan kembali.

Mutu Layanan Sekolah berada pada kategori tinggi hal ini berarti siswa/orang tua selaku pengguna dan pelaksana dari pada sistem PPDB online berbasis web sudah puas dengan layanan yang disediakan oleh dinas pendidikan dan sekolah. Sehingga dapat dikatakan bahwa layanan sekolah sudah sesuai dengan harapan siswa/orang tua (bermutu). Tolak ukur bermutunya sebuah sekolah ataupun sistem dalam penelitian ini diukur berdasarkan lima dimensi yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*, dimana kelima dimensi tersebut memberikan kontribusi sangat tinggi terhadap sangat bermutunya sistem PPDB, namun demi mempertahankan mutu yang berkelanjutan *emphaty* sebagai dimensi terendah dalam pencapaiannya perlu ditingkatkan kembali.

PPDB *Online* Berbasis *Web* di SMP se-Kabupaten Purwakarta berada pada kategori tinggi. artinya bahwa Penerimaan Peserta Didik Baru berbasis web berjalan dengan baik dan maksimal. Pemerintah daerah dalam PPDB wajib membuat kebijakan daerah sebagai tindak lanjut atas Permenbdkbud dengan berasaskan objektivitas, transparansi, akuntabilitas, non diskriminatif, dan berkeadilan. Namun jika dibandingkan

dengan kedua variable dalam penelitian ini variable PPDB online berbasis Web ini merupakan variable dengan tingkat ketercapaian terendah.

Pengaruh *PPDB Online Berbasis Web* terhadap Mutu Layanan di SMP Se-Kabupaten Purwakarta signifikan dan pengaruhnya tergolong sedang. Secara praktis faktor yang menyebabkan pengaruhnya sedang antara PPDB online berbasis web terhadap mutu layanan adalah belum optimalnya sistem PPDB berbasis web yang disediakan oleh Dinas pendidikan terutama dalam pemenuhan fitur dan juga tampilan yang kurang menarik dan komprehensif. Serta pencapaian dimensi non-diskriminasi yang diberikan oleh dinas dan sekolah masih tergolong rendah.

Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta memiliki pengaruh yang signifikan dan berada pada kategori sedang. Hal ini karena masing terdapat beberapa pemenuhan dimensi mutu layanan yang masih belum maksimal. Salah satunya adalah *emphaty*, salah satu layanan yang masih banyak belum dirasakan oleh para pengguna adalah fasilitas dari para pemegang sistem ketika para pengguna mengalami kesulitan, tidak adanya call center atau media yang disediakan untuk para pengguna menyampaikan keluhan.

Pengaruh PPDB Online berbasis web terhadap mutu layanan dan kepuasan pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta berada pada kategori sedang yang berarti keduanya memiliki pengaruh yang signifikan dan positif. Hipotesis yang peneliti ajukan di terima artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara PPDB Online berbasis web terhadap mutu layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di SMP se-Kabupaten Purwakarta. Persamaan regresi yang diperoleh linier artinya semakin tinggi PPDB Online berbasis Web terhadap Mutu layanan maka akan semakin tinggi juga Kepuasan Pelanggan di SMP Kabupaten Purwakarta.

5.2 IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan diatas maka implikasi dari penelitian ini adalah bahwa dalam pemenuhan terhadap variable kepuasan pelanggan nilai *emphaty* masih tergolong rendah maka perlu adanya peningkatan pelayanan dari para panitia PPDB, Dinas Pendidikan selaku pengembang sistem PPDB bahwa ketersediaan perangkat PPDB online berbasis web dan mutu layanan harus disiapkan secara lengkap maka lembaga perlu meningkatkan sistem menjadi lebih mudah, aman, dan komprehensif dengan adanya peningkatan mutu layanan yang secara beiringan dan berkelanjutan dilakukan dengan pengembangan sistem. Mutu layanan sekolah dapat ditingkatkan melalui peningkatan pemenuhan seluruh dimensi layanan sekolah dan sistem dengan berbasas pada tangibility,

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

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

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Implikasi penelitian ini bagi kepuasan pelanggan adalah jika kepuasan pelanggan tidak terpenuhi terutama dalam hal keamanan pelanggan maka akan berimplikasi pada tingkat akurasi data yang diberikan oleh para pengguna yang rendah. Serta klaim data dan informasi dari penyelenggara PPDB tidak dapat dicerna baik oleh para pengguna dan pendaftar PPDB.

Implikasi penelitian ini bagi Mutu Layanan adalah jika layanan yang diberikan tidak bermutu dalam hal ini empathy yang diberikan penyelenggara rendah maka akan menurunkan tingkat pemahaman pengguna karena adanya tingkat empathy yang rendah dalam pemberian layanan dan komunikasi terkait informasi pelaksanaan PPDB.

Implikasi penelitian ini untuk PPDB Online Berbasis Web jika tidak dilakukan PPDB online berbasis web maka proses pendaftaran akan menjadi lebih rumit dan tidak terdokumentasi dengan baik sehingga akan berimplikasi pada efisiensi waktu kegiatan PPDB.

5.3 REKOMENDASI

Berdasarkan simpulan hasil penelitian maka penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Untuk tingkat keamanan PPDB terhadap public dalam hal ini dinas pendidikan selaku harus dapat mempertanggung jawabkan data yang informasi yang diberikan memberikan tingkat akurasi yang tinggi, terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat/pelanggan.
2. Untuk menanggulangi rasa empathy dan tingkat pelayanan komunikasi yang tidak lancar maka perlu adanya wadah yang mumpuni baik offline maupun online dengan koneksi internet yang baik. Terkait dengan keluhan para pengguna, diharapkan pihak dinas maupun sekolah memfasilitasi *call-center* atau *e-mail* untuk proses komunikasi demi kelancaran kegiatan PPDB.
3. Untuk meningkatkan akses jaringan internet bagi orang tua/siswa perlu adanya penyediaan jaringan yang mumpuni oleh pemerintahan daerah kesetiap penjuru dan pelosok yang masih terkendala.
4. Pada era digitalisasi ini dinas pendidikan perlu melakukan edukasi terhadap masyarakat tentang penggunaan sistem PPDB online berbasis web secara komprehensif.

Dede Supendi, 2021

PENGARUH PPDB ONLINE BERBASIS WEB TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

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

5. Fasilitas website PPDB untuk jenjang SMP harus ditambah lagi fitur dan tampilan yang lebih komprehensif sehingga mempermudah pihak sekolah untuk menerima siswa baru sesuai kebutuhan
6. Untuk menghindari error system pada pelaksanaan PPDB, penyelenggara perlu memfasilitas para pelanggan atau calon pendaftar untuk melakukan simulisasi terlebih dahulu sehingga ketika pelaksanaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.