

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) terdiri dari 4 atribut yaitu: (1) Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah; (2) Sistem informasi sekolah (*website*) yang informatif; (3) Kerapian dan ketertiban guru dan tenaga kependidikan di lingkungan sekolah; dan (4) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas di lingkungan sekolah. Keempat atribut tersebut memiliki skor *gap* negatif, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pihak sekolah belum memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi skor *gap*, maka semakin besar perhatian dan perbaikan yang diperlukan. Berdasarkan atribut yang menjadi kajian dalam penelitian ini, diketahui bahwa atribut “Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah” memiliki skor *gap* tertinggi, sedangkan atribut “Kerapian dan ketertiban guru dan tenaga kependidikan di lingkungan sekolah” memiliki skor *gap* terendah.
2. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri dari 4 atribut yaitu: (1) Kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan RPP; (2) Kesesuaian guru memberikan penjelasan dan contoh sesuai dengan materi; (3) Program keahlian secara konsisten mengupayakan terealisasi setiap layanan yang tersaji pada brosur atau spanduk; dan (4) Kesesuaian fasilitas dengan biaya SPP. Keempat atribut tersebut memiliki skor *gap* negatif, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pihak sekolah belum memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi skor *gap*, maka semakin besar perhatian dan perbaikan yang diperlukan. Berdasarkan

atribut yang menjadi kajian dalam penelitian ini, diketahui bahwa atribut “Kesesuaian fasilitas dengan biaya SPP” memiliki skor *gap* tertinggi, sedangkan atribut “Kesesuaian pelaksanaan pembelajaran dengan RPP” memiliki skor *gap* terendah.

3. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdiri dari 4 atribut yaitu: (1) Kesungguhan guru dan tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik; (2) Kemampuan dan kecepatan pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang dialami peserta didik; (3) Kejelasan informasi mengenai jadwal kegiatan di sekolah; dan (4) Guru membantu peserta didik yang kesulitan terhadap materi pelajaran dengan segera. Keempat atribut tersebut memiliki skor *gap* negatif, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pihak sekolah belum memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi skor *gap*, maka semakin besar perhatian dan perbaikan yang diperlukan. Berdasarkan atribut yang menjadi kajian dalam penelitian ini, diketahui bahwa atribut “Kesungguhan guru dan tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik” memiliki skor *gap* tertinggi, sedangkan atribut “Kejelasan informasi mengenai jadwal kegiatan di sekolah” memiliki skor *gap* terendah.
4. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *assurance* (jaminan) terdiri dari 5 atribut yaitu: (1) Peraturan dan tata tertib sekolah berlaku untuk semua peserta didik; (2) Pelatihan dalam mempersiapkan peserta didik menghadapi PRAKERIN (Praktek Kerja Industri); (3) Kesesuaian guru bidang studi dengan latar belakang pendidikannya; (4) Kemampuan guru menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peserta didik saat KBM; dan (5) Kompetensi atau kemampuan guru dalam mengajar. Kelima atribut tersebut memiliki skor *gap* negatif, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pihak sekolah belum memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi skor *gap*, maka semakin besar perhatian dan perbaikan yang diperlukan. Berdasarkan atribut yang menjadi kajian dalam penelitian ini, diketahui bahwa atribut

“Pelatihan dalam mempersiapkan peserta didik menghadapi PRAKERIN (Praktek Kerja Industri)” memiliki skor *gap* tertinggi, sedangkan atribut “Kompetensi atau kemampuan guru dalam mengajar” memiliki skor *gap* terendah.

5. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang pada dimensi *empathy* (empati) terdiri dari 4 atribut yaitu: (1) Program beasiswa untuk membantu peserta didik yang berprestasi atau kurang mampu; (2) Kebijakan alternatif dalam memberikan kemudahan pembayaran biaya SPP; (3) Keadilan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya; dan (4) Informasi tentang perguruan tinggi atau lowongan pekerjaan. Keempat atribut tersebut memiliki skor *gap* negatif, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pihak sekolah belum memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi skor *gap*, maka semakin besar perhatian dan perbaikan yang diperlukan. Berdasarkan atribut yang menjadi kajian dalam penelitian ini, diketahui bahwa atribut “Kebijakan alternatif dalam memberikan kemudahan pembayaran biaya SPP” memiliki skor *gap* tertinggi, sedangkan atribut “Informasi tentang perguruan tinggi atau lowongan pekerjaan” memiliki skor *gap* terendah.
6. Dilihat dari skor *gap* analisis, pelayanan pendidikan yang diberikan memiliki nilai kesenjangan negatif untuk keseluruhan dimensi. Akan tetapi pada dimensi *assurance* (jaminan) memiliki skor *gap* tertinggi, yang artinya pada dimensi tersebut perlu mendapatkan prioritas perhatian dan perbaikan yang lebih besar oleh pihak sekolah SMK Bina Wisata Lembang.

5.2. Saran

Kesimpulan di atas merujuk kepada skor rata-rata setiap dimensi, saran yang dikemukakan mengacu kepada indikator yang memiliki nilai terendah diantara indikator yang lain untuk masing-masing dimensi. Berdasarkan hal tersebut, saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, dimensi *tangibles* memiliki skor *gap* negatif. Namun pada dimensi ini terdapat atribut yang memiliki skor *gap* lebih tinggi dari atribut lainnya yaitu atribut sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi pihak sekolah agar menyediakan sarana dan prasarana yang belum tersedia dengan cara pembangunan yang dilakukan secara bertahap sesuai prioritas kebutuhan dan anggaran yang tersedia.
2. Dimensi *reliability* dalam penelitian ini memiliki skor *gap* negatif. Pada atribut kesesuaian fasilitas dengan biaya SPP menunjukkan hasil skor *gap* yang lebih tinggi dari atribut lainnya. Oleh karena itu, perlunya identifikasi dari pihak sekolah untuk mengetahui ketersediaan fasilitas yang dimiliki, karena semakin lengkap fasilitas yang tersedia maka siswa akan lebih maksimal dalam mengikuti proses pembelajaran.
3. Dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini memiliki skor *gap* negatif. Pada atribut kesungguhan guru dan tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik menunjukkan hasil skor *gap* yang lebih tinggi dari atribut lainnya. Oleh karena itu, pihak sekolah sebaiknya dapat melakukan program pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk meningkatkan profesionalisme para guru maupun tenaga kependidikan .
4. Dimensi *assurance* dalam penelitian ini memiliki skor *gap* negatif. Pada atribut pelatihan dalam mempersiapkan peserta didik menghadapi PRAKERIN (Praktek Kerja Industri) menunjukkan hasil skor *gap* yang lebih tinggi dari atribut lainnya. Oleh karena itu, diperlukannya kreativitas yang dimiliki oleh guru agar pembelajaran selama daring menjadi menyenangkan dan seharusnya kegiatan praktik masih bisa dilaksanakan di sekolah selama siswa maupun guru menerapkan protokol kesehatan.
5. Dimensi *empathy* dalam penelitian ini memiliki skor *gap* negative. Pada atribut Kebijakan alternatif dalam memberikan kemudahan pembayaran biaya SPP menunjukkan hasil skor *gap* yang lebih tinggi dari atribut lainnya. Oleh karena

itu, perlu adanya imbauan kejelasan terkait alur/prosedur dalam hal pengelolaan pembiayaan dan administrasi terutama bagi siswa yang kurang mampu.

6. Dimensi *assurance* dalam penelitian ini memiliki skor *gap* yang lebih tinggi dari dimensi lainnya. Pada dimensi ini disebabkan oleh tingginya ekspektasi siswa, bukan karena rendahnya tingkat kepercayaan akibat persepsi yang rendah. Oleh karena itu, mengutamakan kualitas layanan pendidikan perlu dilakukan oleh pihak sekolah dengan cara mempertahankan layanan pendidikan yang sudah dilaksanakan dengan baik, serta meningkatkan layanan pendidikan yang pelaksanaannya masih belum memuaskan bagi siswa. Hal ini dilakukan agar sekolah mampu memenuhi harapan pelanggannya, khususnya para siswa dan dapat bersaing di dunia pendidikan.
7. Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas layanan pendidikan, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan responden yang lebih banyak. Selain itu, penulis selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambah variabel atau menggunakan metode lain dalam penelitian sesuai dengan teori, sehingga pembahasan akan menjadi lebih luas lagi.