

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka temuan hasil penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan Di Smk Muhammadiyah Braja Selehah.

Dari hasil pembahasan disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Braja selehah belum baik. Dalam mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah diraih. Secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi karena banyaknya komponen- komponen yang membentuk dan menunjang pengelolaan pelayanan pendidikan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut:

a. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Penilaian kualitas Layanan yang sudah berjalan sesuai harapan siswa dalam dimensi Keandalan (*Relibility*) antara lain kecermatan petugas admiditrasi dalam memberikan pelayanan dan ada laporan hasil belajar siswa kepada orang tua wali, kemampuan Guru dan staf TU dalam memberikan pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat seperti guru belum menguasai materi pelajaran yang di ampu dan guru hadir tepat waktu dalam mengajar. Hasil yang diperoleh pada SMK Muhammadiyah Braja Selehah

yang mencerminkan dimensi kualitas layanan (*reliability*) tersebut dinilai “kurang baik”.

b. Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan)

Pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan yang sudah berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat dalam dimensi ini antara lain kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas, prosedur layanan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah dan kecepatan Petugas dalam melayani. Dengan demikian dapat disimpulkan persepsi responden terhadap layanan pendidikan pada sekolah yang mencerminkan dimensi kualitas layanan (*responsiviness*) termasuk dalam kategori “kurang Baik”.

c. Jaminan (*Assurance*),

Pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja selehah sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain guru dan staf mampu melayani orang tua wali dan siswa dengan baik dan Petugas administrasi trampil menangani urusan administrasi. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat seperti guru mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan Penguasaan materi pelajaran guru. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap dimensi *Assurance* termasuk dalam kategori “kurang baik”.

d. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pelayanan di SMK Muhammadiyah Braja Selehah sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan yang sudah berjalan sesuai harapan siswa atau masyarakat dalam dimensi ini antara lain guru dan staf ramah dalam melayani siswa dan orang tua wali,

guru bersikap adil kepada siswa, guru dan staf berkomunikasi dengan efektif dan santun dengan orang tua dan siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan keempat indikator layanan pendidikan pada sekolah yang mencerminkan dimensi kualitas layanan *Empathy* termasuk dalam kategori “Baik”.

e. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pada penelitian dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: (1) Penampilan guru dan staf berpakaian rapi, (2) Kenyamanan lingkungan sekolah bersih, (3) Tersedianya media pembelajaran dan (4) Tersedianya sarana dan prasarana. SMK Muhammadiyah Braja Sebah sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Tetapi dalam pelaksanaannya semua indikator belum berjalan sesuai harapan siswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan responden terhadap dimensi *Tangible* termasuk dalam kategori “kurang baik”.

Dari kelima dimensi di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* sudah berjalan dengan baik, namun bertolak belakang dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan dimensi *tangible*.

2. Upaya Yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

- a. (*Reliability*) Upaya yang dilakukan para petugas pelayanan harus meningkatkan kualitas kompetensi dan profesionalitas.
- b. (*Responsiveness*) upaya yang dilakukan adalah pembagian tugas yang jelas, merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasional serta pengawasan dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan.
- c. (*Assurance*) Upaya yang dilakukan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

- d. (*Empathy*) Upaya yang dilakukan para petugas pelayanan harus menumbuhkan sebuah komitmen yang harus timbul dari hati yang paling dalam dari seorang petugas pelayanan, dalam menjalankan kanpelayanan yang berkualitas.
- e. (*tangible*) upaya dari manajemen sekolah untuk memenuhi secara optimal fasilitas- fasilitas fisik sekolah demi terlaksananya pelayanan yang berkualitas.

B. SARAN

Hasil analisis data yang menghasilkn beberapa temuan penelitian tersebut di atas berimplikasi praktis pada SMK Muhammadiyah Braja Sebah dan berimplikas iteoritas untuk pengembangan ilmu administrasi publik serta penelitian lebih lanjut. Saran yang dapat dikemukakan sebaga iimplikasi dari temuan penelitian dalah sebagai berikut:

1. Sebagai konsekuensi dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan pada SMK Muhammadiyah Braja Sebah termasuk kategori kurang baik dikarenakan masih ada dimensi yang belum berjalan optimal, yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangible*, sedangkan utuk dimensi *empathy* sudah berjalan dengan baik. maka diharapkan segera melakukan upaya- upaya diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan beberapa kelemahan implementasi yang terkait dengan 5 indikator kualitas pelayanan.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi public khususnya yang terkait dengan kualitas pelayanan publik pada sector pendidikan yaitu SMK Muhammadiyah Braja Sebah. Labih khusu lagi penelitian ini telah mampumembuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al yang terdiridari 5 dimensi (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*).