

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dibuat pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai tingkat kepuasan orangtua murid terhadap kualitas pelayanan di SDK “X” Bandung antara lain:

1. Sebagian besar dari responden merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SDK “X” Bandung, sedangkan sisanya yang lain merasa cukup puas dan puas.
2. Ketidakpuasan orangtua murid SDK “X” terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dalam setiap dimensinya, secara berurutan mulai dari yang paling tidak memuaskan sampai paling sedikit yang tidak memuaskan, yaitu pada dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability*.
3. Meskipun sebagian besar orangtua murid SDK “X” merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah, namun juga ada orangtua murid yang merasa cukup puas. Secara berurutan rasa cukup puas dari yang paling besar dirasakan sampai rasa cukup puas paling kecil dirasakan, yaitu pada dimensi *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangibility*.
4. Pada dimensi *tangibility*, ketidakpuasan dirasakan orangtua murid SDK “X” dalam hal fasilitas tempat parkir yang sempit, sirkulasi udara dan

kebersihan toilet yang kurang terpelihara, ruang kelas tidak tertata dengan baik dan rapi, serta kurang lengkapnya fasilitas olahraga. Tetapi dalam hal letak sekolah yang strategis, penerangan di ruang kelas yang cukup memadai, tersedianya makanan bersih di kantin dan penampilan guru yang rapi serta sesuai dengan seragam yang ditentukan membuat orangtua murid merasa cukup puas terhadap pihak sekolah dalam dimensi *tangibility*.

5. Pada dimensi *responsiveness*, ketidakpuasan dirasakan orangtua murid SDK “X” karena kurang handalnya pihak sekolah dalam mengevaluasi saran yang diberikan orangtua murid, serta kesulitan orangtua murid dalam memperoleh informasi seputar kegiatan sekolah. Guru yang tidak cekatan dalam memberikan pelajaran pengganti jika ada jam pelajaran kosong juga memuat orangtua merasakan tidak puas terhadap pelayanan di SDK “X”.
6. Pada dimensi *assurance*, ketidakpuasan dirasakan orangtua murid SDK “X” karena ketidak yakinan dan ketidak jelasan pihak sekolah dalam memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan oleh orangtua murid. Namun demikian ada beberapa orangtua murid yang merasa cukup puas, karena mereka percaya akan kemampuan guru dalam mendidik dan mengajar, serta adanya komunikasi yang baik antara orangtua murid dengan guru. Keramahan dan kesediaan pihak sekolah dalam memberikan sapaan, serta cara berbicara dan bertingkah laku guru yang terlihat sopan membuat orangtua cukup puas terhadap pihak sekolah dalam dimensi *assurance*.
7. Pada dimensi *empathy*, ketidakpuasan dirasakan orangtua murid SDK “X” karena pihak sekolah kurang memahami kesulitan perekonomian orangtua dan

kurang bersedia dalam memberikan bantuan, selain itu kurang perhatiannya pihak sekolah dalam menanggapi kritik dan saran menyebabkan ketidakpuasan orangtua murid. Tetapi adanya perhatian khusus dari guru terhadap siswa bermasalah dan juga adanya kesempatan bagi orangtua untuk menanyakan mengenai perkembangan anaknya, membuat orangtua murid merasa cukup puas terhadap pelayanan pihak sekolah dalam dimensi *empathy*.

8. Pada dimensi *reliability*, ketidakpuasan dirasakan orangtua murid SDK “X” karena ketidaktepatan guru dalam membagikan nilai ulangan, pemberian beasiswa tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, pengumuman dari sekolah yang diberitahukan secara mendadak, serta pemilihan program belajar yang dinilai tidak tepat.
9. Jika dilihat dari faktor - faktor yang mempengaruhi *perceived service* dan *expected service*, rasa tidak puas dirasakan orangtua murid SDK “X” karena biaya pendidikan di sekolah “X” mahal, sedangkan fasilitas yang diterimanya tidak sebanding. Namun demikian orangtua murid menilai baik terhadap reputasi sekolah “X”.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diajukan beberapa saran diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca penelitian ini:

5.2.1. Saran Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi untuk memperkaya ilmu psikologi industri dan organisasi.
2. Bagi peneliti lain yang tertarik, dapat melakukan penelitian mengenai bagaimana kepuasan orangtua murid Sekolah Dasar Kristen lainnya. Sebagai dasar teorinya berasal dari Zeithaml, teori tentang kualitas jasa.

5.2.2. Saran Praktis

Bagi pihak SDK "X".

- Dari dimensi *tangibility* yang perlu mendapat perhatian antara lain: area lahan parkir, sirkulasi udara dan kebersihan toilet, fasilitas olahraga, serta penataan ruang kelas. Sedangkan penerangan yang memadai di ruang kelas, tersedianya makanan yang bersih di kantin, serta penampilan guru dalam hal berpakaian, sebaiknya terus dipertahankan dan ditingkatkan.
- Disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *assurance*, *reliability*, *responsiveness* seperti kesediaan pihak sekolah dalam menerima kritik dan saran dari orangtua, kemudian segera mengevaluasi kritik dan saran tersebut, sehingga jika ada orangtua murid yang menanyakan mengenai keluhan tersebut, pihak sekolah dapat dengan segera memberikan kejelasan jawaban. Pengumuman sekolah jangan diberitahukan secara mendadak, dan sediakan papan pengumuman agar orangtua murid dapat dengan jelas mengetahui informasi seputar kegiatan

sekolah. Pemilihan program belajar dan pemberian beasiswa, sebaiknya dibicarakan sebaik mungkin, sehingga tidak melakukan kesalahan dalam pelaksanaannya.

Guru juga harus siap dalam memberikan pelajaran pengganti bila ada jam pelajaran yang kosong dan berusaha tepat janji dengan membagikan nilai ulangan sesuai dengan waktu yang telah disepakati yaitu satu minggu setelah pelaksanaan ulangan.

Tetapi rasa percaya orangtua terhadap kemampuan guru dalam mendidik, komunikasi yang terjalin baik antara orangtua murid dan guru, keramahan dan kesediaan dalam memberikan sapaan, serta cara berbicara dan bertingkah laku guru yang terlihat sopan, harus terus dipertahankan dan ditingkatkan.

- Dari dimensi *empathy* yang perlu mendapat perhatian, antara lain tidak terlalu membebani orangtua murid dalam persoalan ekonomi, seperti: mengurangi kebutuhan yang tidak terlalu diperlukan dalam proses belajar, dan lebih memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan murid dan orangtua murid. Namun perhatian dari guru terhadap siswa-siswinya dan kesempatan orangtua untuk dapat menanyakan mengenai perkembangan anaknya harus terus dipertahankan.
- Dari faktor - faktor yang mempengaruhi *perceived service* dan *expected service*, disarankan untuk mempertimbangkan antara biaya pendidikan dengan fasilitas yang didapat. Sedangkan reputasi sekolah yang baik, harus dipertahankan.