

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat pelaksanaan kualitas pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang menurut persepsi orang tua murid masih dibawah standar dari yang diharapkan, dilihat dari rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan (\bar{X}) sebesar 3,19 dan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 3,38. Apabila ditinjau per kuadran pada diagram kartesius, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat dua item pernyataan dari dimensi kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A, yaitu toilet sekolah sudah bersih dan nyaman digunakan (X5.4) dan gedung sekolah tersedia dalam keadaan baik (X5.5)
2. Terdapat tujuh item pernyataan dari dimensi kualitas pelayanan yang berada pada kuadran B yaitu, jadwal belajar tepat waktu (X1.1), materi pembelajaran yang diberikan sesuai (X1.2), guru mampu menyampaikan materi pembelajaran dengan baik (X1.3), staf dan guru memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya (X3.1), staf teliti dalam memberikan pelayanan (X3.3), guru mampu melakukan pendekatan dengan siswa (X4.1), dan guru memiliki perhatian dan kepedulian terhadap keterlibatan siswa dalam belajar (X4.2)
3. Terdapat dua item pernyataan dari dimensi kualitas pelayanan yang berada pada kuadran C yaitu, fasilitas pendukung pembelajaran tersedia dalam keadaan baik (X5.2) dan ruang tunggu yang disediakan memadai (X5.3).
4. Terdapat tujuh item pernyataan dari dimensi kualitas pelayanan yang berada pada kuadran D yaitu, ketanggapan staf dan guru dalam menghadapi masalah yang timbul (X2.1), ketanggapan staf dan guru dalam menagani keluhan yang disampaikan pelanggan (X2.2), kemudahan dalam memperoleh informasi (X2.3), keramahan dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan (X3.2), staf mempunyai kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan siswa

dan orang tua siswa (X4.3), pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial (X4.4) dan penampilan staf dan guru rapi (X5.1).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran kepada pihak sekolah Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang sebagai berikut:

1. Pihak sekolah harus menjaga kebersihan toilet dan memperbaiki gedung sekolah, mengingat orang tua murid sangat mengharapkan kedua fasilitas tersebut tersedia dalam keadaan baik. Selain itu, dalam rangka untuk meningkatkan fasilitas yang dimiliki sebaiknya pihak sekolah menaikkan iuran atau biaya sekolah agar dapat dijadikan sumber dana dalam meningkatkan fasilitas fisik.
2. Pihak sekolah harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dianggap memuaskan oleh orang tua siswa seperti ketepatan waktu dalam belajar, memberikan materi pembelajaran yang sesuai, staf dan guru memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya, ketelitian staf, kemampuan melakukan pendekatan dengan siswa, serta perhatian dan kepedulian guru terhadap keterlibatan siswa dalam belajar.
3. Pihak sekolah Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang sebaiknya menjaga kondisi fasilitas pendukung pembelajaran seperti meja, papan tulis dan alas duduk serta ruang tunggu yang telah tersedia.
4. Untuk kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik atau tergolong sangat memuaskan seperti, ketanggapan staf dan guru dalam menghadapi masalah yang timbul dan menangani keluhan yang disampaikan pelanggan, kemudahan dalam memperoleh informasi, keramahan dan kesopanan guru dan staf dalam memberikan pelayanan, kemampuan berkomunikasi dengan siswa dan orang tua siswa, pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial serta kerapian penampilan guru dan staf,

pihak sekolah hanya perlu mempertahankan kinerja atau tingkat pelaksanaannya agar tetap bisa menjaga kepuasan orang tua siswa.