

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisa data yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 14 unsur pelayanan pada SMK Nurul Huda terdapat 6 unsur pelayanan yang memperoleh nilai rata-rata diatas 3,25 (prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan), 5 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata diatas 2.50 (kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, dan keamanan pelayanan), dan 3 unsur pelayanan mendapat nilai rata-rata dibawah 2.50. (kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan) 3 unsur yang mendapat nilai pelayanan dibawah 2,50 terjadi dikarenakan pihak sekolah dinilai tidak dapat memberikan pelayanan yang cepat dan sering terjadinya keterlambatan bel bunyi masuk pelajaran serta kurang tersedianya sarana dan prasarana yang menciptakan rasa nyaman kepada siswa.
2. Mutu Pelayanan SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II Kabupaten Ogan Ilir sudah dapat dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks yang diperoleh yaitu sebesar 3,005 dan nilai indeks setelah dikonversikan sebesar 75,1 yang berarti mutu pelayanan SMK Nurul Huda masuk dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikategorikan baik.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran kepada pihak sekolah sebagai berikut:

1. Pihak sekolah hendaknya mempertahankan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata diatas 3.25 agar siswa sebagai konsumen dapat merasa

puas terhadap pelayanan sekolah, dan meningkatkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata diatas 2.50 agar dapat menumbuhkan rasa percaya dari siswa dan wali murid, serta pihak sekolah hendaknya lebih memperhatikan unsur pelayanan yang mendapat nilai rata-rata dibawah 2.50 seperti kecepatan pelayanan, pihak sekolah seharusnya menetapkan target waktu pelayanan yang diberikan, dan untuk kepastian jadwal pelayanan pihak sekolah hendaknya menjalankan aktivitas pelayanannya sesuai dengan jadwal pelayanan serta untuk unsur kenyamanan lingkungan yang harus dilakukan pihak sekolah adalah menyediakan sarana dan prasarana yang rapi, bersih dan teratur sehingga siswa dapat merasa nyaman mendapatkan pelayanan pada SMK Nurul Huda Ulak Kembahang II Kabupaten Ogan Ilir.

2. Pihak sekolah hendaknya meningkatkan pelayanan yang diberikan dalam segala aspek pelayanan terutama pada unsur yang mendapat nilai kurang baik sehingga mutu pelayanan yang diperoleh mendapat nilai A. Dan menyebabkan pihak sekolah mendapat kepercayaan dari siswa dan orang tua sehingga dapat berpengaruh pada peningkatan jumlah siswa.