

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan tujuan dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan guru di SMK Panca Bhakti Banjarnegara adalah baik (68,26%). Namun masih terdapat indikator yang masih rendah yaitu pada komunikasi yang efektif kepada siswa maupun kepada wali murid dan penampilan guru dalam berpakaian agar lebih rapih.
2. Persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan karyawan di SMK Panca Bhakti Banjarnegara adalah baik (72,32%). Namun masih terdapat indikator yang masih rendah yaitu pada berpakaian karyawan yang lebih rapih dan karyawan di bagian perpustakaan untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan membantu siswa dalam mencari koleksi buku.
3. Persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan kurikulum di SMK Panca Bhakti Banjarnegara adalah baik (71,61%). Namun masih terdapat indikator yang masih rendah yaitu pada indikator mata pelajaran yang ada dapat menjadikan siswa mampu mengaktualisasikan potensi dan mampu memecahkan masalah sehingga dapat mandiri.
4. Hasil analisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan sarana dan prasarana di SMK Panca Bhakti Banjarnegara adalah baik (61,38%). Namun masih terdapat indikator yang masih rendah yaitu pada memperluas lahan parkir, pengadaan tempat sampah di semua kelas,

koleksai buka dan referensi dipergustakaan agar ditambah, penambahan peralatan praktik siswa dan adanya petugas khusus untuk menangani kebersihan toilet.

5.2 Keterbatasan

1. Demografi, profil dan latar belakang responden tidak diungkap.
2. Pengukuran kinerja layanan hanya berdasar pada persepsi siswa terhadap layanan guru, karyawan, kurikulum dan sarana prasarana belum kepada layanan yang diberikan oleh pemimpin (kepala sekolah). Kepala sekolah sebagai pengambil kebijakan yang berkaitan dengan manajerial yaitu perencanaan, pengelolaan, pengembangan, pengawasan sekolah (guru, karyawan, kurikulum dan sarpras). Siswa secara hirarki tidak berhubungan langsung dengan pemimpin (kepala sekolah) sehingga relatif tidak merasakan layanan yang diberikan.

5.3 Implikasi

5.3.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini menganalisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan (*service performance*) yang diberikan sekolah (guru, karyawan, kurikulum dan sarana prasarana). Penelitian ini menambah dukungan terhadap penelitian yang dilakukan oleh Cronin dan Taylor (1994) yang menyatakan kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan.

Penelitian ini memberikan informasi ilmiah bahwa *service performance* merupakan aspek yang penting dalam institusi pendidikan hal ini terkait dengan kepuasan pelanggan/ siswa, fokus kepada pelanggan, peningkatan terus-menerus, pengambilan keputusan berdasarkan fakta, pendekatan proses dan pendekatan sistem pengelolaan sebagai prinsip-prinsip ISO 9001:2008.

5.3.2 Implikasi Praktis

Pentingnya kinerja layanan bagi institusi sekolah yang berdampak pada persepsi siswa terhadap kinerja layanan. Sekolah perlu menciptakan lingkungan kerja untuk mendukung layanan melalui prinsip keterlibatan personel, fokus kepada pelanggan, peningkatan terus-menerus, pengambilan keputusan berdasarkan fakta, pendekatan proses dan pendekatan sistem pengelolaan sebagai prinsip-prinsip ISO 9001:2008.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis persepsi siswa terhadap kinerja layanan yang diberikan SMK Panca Bhakti Banjarnegara menunjukkan hasil yang baik. Kinerja layanan sarana prasarana menunjukkan hasil yang lebih rendah disusul dengan kinerja layanan guru, kinerja layanan kurikulum dan yang paling tinggi adalah kinerja layanan kurikulum.

Mengutamakan kinerja layanan sarana prasaran terutama pada indikator yang masuk dalam kategori cukup (40%-59,9%) yaitu areal parkir yang luas (46,45%), fasilitas ruang kelas lengkap (50,97%), koleksi perpustakaan lengkap (57,23%), lingkungan sekolah bersih (58,06%), peralatan

laboratorium yang lengkap (58,13%) dan terkait dengan bursa kerja khusus (58,65%).

5.4. Saran- saran

1. Kinerja layanan guru dapat ditingkatkan lagi dengan meningkatkan indikator yang masih rendah yaitu pada komunikasi yang efektif kepada siswa maupun kepada wali murid dan penampilan guru dalam berpakaian agar lebih rapih.
2. Kinerja layanan karyawan dapat ditingkatkan lagi dengan meningkatkan indikator yang masih rendah yaitu pada berpakaian karyawan yang lebih rapih dan karyawan di bagian perpustakaan untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan membantu siswa dalam mencari koleksi buku.
3. Kinerja layanan kurikulum dapat lebih ditingkatkan dengan guru lebih banyak memahamkan kepada siswa tentang *life skill* supaya siswa lebih menyadari tanggungjawabnya sebagai seorang siswa agar dapat mengaktualisasikan potensi dan mampu memecahkan masalah sehingga dapat mandiri, produktif dan berkontribusi pada masyarakat.
4. Rekomendasi yang disarankan untuk meningkatkan kinerja layanan sarana prasarana adalah:
 - a. Perluasan lahan parkir yang representatif, adanya penjagaan dan pengaturan dengan membuat alur garis parkir baik untuk sepeda motor maupun mobil agar rapi dan tertib.

- b. Memberi penerangan yang cukup untuk setiap kelas, memasang kipas angin, membersihkan kelas sebelum dan sesudah jam pelajaran, serta menyediakan tempat sampah di setiap kelas yang ada.
- c. Menambah koleksi buku, referensi dan bahan-bahan yang dapat menunjang dalam pembelajaran di perpustakaan.
- d. Menyediakan tempat sampah dikantin dan tempat tertentu agar kebersihan lingkungan terjaga serta petugas kebersihan khusus yang menangani kebersihan toilet.
- e. Penambahan peralatan praktik sehingga tercukupi dengan rasio 1:1.
- f. Sosialisasi terhadap pentingnya keberadaan bursa kerja khusus (BKK) bagi siswa SMK kepada semua siswa tidak hanya kelas XII tetapi mulai dari kelas X dan XI sehingga siswa memahami keberadaan BKK sebagai alternatif untuk mencari dan menyalurkan pekerjaan.