

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis*, diketahui bahwa tingkat kinerja lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingan/harapan siswa. Sehingga kualitas pelayanan pada SMK Mandalahayu belum memuaskan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari rata – rata keseluruhan penilaian kinerja (\bar{X}) Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 4,28, Guru mendapatkan nilai 4,18, Karyawan mendapatkan nilai 4,19, Kurikulum mendapatkan nilai 4,40, dan Pengelolaan Lembaga mendapatkan nilai 4,21. Rata – rata keseluruhan penilaian kepentingan (\bar{Y}) Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 4,24, Guru mendapatkan nilai 4,27, Karyawan mendapatkan nilai 4,30, Kurikulum mendapatkan nilai 4,53, dan Pengelolaan Lembaga mendapatkan nilai 4,38.

Dari hasil penelitian menggunakan diagram kartesius dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Belum adanya kesesuaian antara kepentingan/harapan dan kinerja yang diberikan SMK Mandalahayu berdasarkan Kuadran I (Prioritas Utama)
yaitu:
 - 1) Fasilitas di SMK Mandalahayu tidak Lengkap.
 - 2) Alat media tidak lengkap untuk mendukung proses belajar.
 - 3) Penyediaan buku di perpustakaan tidak lengkap.

- 4) Kurang bersihnya Lingkungan di SMK Mandalahayu.
- 5) Karyawan/staf memberikan informasi tidak dalam *up to date*.
- 6) Karyawan/staf kurang cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah yang di alami siswa
- 7) Materi pelajaran yang disampaikan belum sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

2. Adanya kesesuaian antara kepentingan/harapan dan kinerja yang diberikan SMK Mandalahayu berdasarkan Kuadran II (Dipertahankan)

yaitu:

- 1) Pihak SMK Mandalahayu sudah menyediakan tempat Bursa Kerja Khusus (BKK).
- 2) Guru dapat menyampaikan materi/pelajaran dengan baik.
- 3) Guru telah bersikap adil terhadap seluruh siswa
- 4) Guru selalu berpenampilah rapih.
- 5) Guru selalu cepat dan tanggap dalam menjawab pertanyaan siswa dikelas.
- 6) Guru selalu cepat dan tanggap dalam membantu murid yang tidak mengerti dalam pelajaran.
- 7) Karyawan/staf telah memberikan pelayanan dengan baik.
- 8) Materi pembelajaran yang diperoleh sangat bermanfaat untuk meningkatkan potensi diri.
- 9) Setiap jurusan diberi mata pelajaran sudah sesuai dengan bidang keahliannya.
- 10) Adanya jaminan penyaluran kerja setelah lulus melalui BKK.
- 11) SMK Mandalahayu selalu memberikan beasiswa bagi siswa yang

berperstasi.

3. Belum adanya kesesuaian antara kepentingan/harapan dan kinerja yang diberikan SMK

Mandalahayu berdasarkan Kuadran III (Prioritas Rendah)

yaitu:

- 1) Ruang kelas di SMK Mandalahayu kurang nyaman.
- 2) Guru mengajar belum sesuai dengan materi yang ada dibuku/LKS.
- 3) Guru tidak hadir tepat waktu dikelas untuk mengajar.
- 4) Guru kurang ramah dalam menanggapi keluhan siswa.
- 5) Guru tidak menyediakan waktu konsultasi bagi siswa.
- 6) Pelayanan karyawan/staf yang kurang ramah.
- 7) Karyawan/staf kurang terampil menangani urusan administrasi.
- 8) Karaywan/staf tidak dapat diandalkan.
- 9) Siswa melakukan prakerin tidak sesuai dengan kompetensi keahliannya.
- 10) SMK Mandalahayu tidak menyediakan kotak saran agar siswa dapat memberikan saran terhadap sekolah.
- 11) SMK Mandalahayu tidak menerima tanggapan terhadap masalah siswa, baik secara perorangan maupun keseluruhan

4. Belum adanya kesesuaian antara kepentingan/harapan dan kinerja yang diberikan SMK

Mandalahayu berdasarkan Kuadran IV (Berlebihan)

yaitu:

- 1) Lapangan olahraga sudah melebihi harapan.
- 2) Peralatan olahraga sudah melebihi harapan.
- 3) Guru mengajar sudah sesuai dengan latar belakang pendidikannya.
- 4) Karyawan/staf sudah sangat berpenampilan rapih.
- 5) SMK Mandalahayu sudah menyediakan berbagai jenis ekstra kurikuler dan berstatus aktif.

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan saran terhadap kualitas pelayanan pada SMK Mandalahayu. Atribut atau

Indikator yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanan pada SMK Mandalahayu yang menjadi prioritas utama oleh pihak sekolah yaitu (1) Fasilitas di SMK Mandalahayu tidak Lengkap, (2) Alat media tersedia tidak lengkap untuk mendukung proses belajar, (3) Penyediaan buku di perpustakaan tidak lengkap, (4) Kurang bersihnya Lingkungan di SMK Mandalahayu, (5) Karyawan/staf memberikan informasi tidak dalam *up to date*, (6) Karyawan/staf kurang cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah yang di alami siswa, (7) Materi pelajaran yang disampaikan belum sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Hal ini perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanannya supaya pelanggan merasa puas.