

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 1 Gambut, maka diperoleh beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan)

SMA Negeri 1 Gambut menunjukkan keandalan yang tinggi dalam menyampaikan pembelajaran yang konsisten, terstruktur, dan sesuai dengan kurikulum. Guru mampu menjelaskan materi dengan baik dan menggunakan berbagai metode pembelajaran. Namun, aspek kedisiplinan guru masih perlu ditingkatkan. Orang tua juga menegaskan bahwa mereka puas dengan kualitas materi dan komunikasi wali kelas.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Sekolah memiliki sistem yang baik dalam menanggapi pertanyaan dan kebutuhan siswa maupun orang tua, terutama dalam layanan non-fisik. Respons cepat dari staf administrasi dan guru membuktikan komitmen terhadap layanan. Orang tua merasakan komunikasi yang terbuka dan cepat dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan atau keluhan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Lingkungan sekolah dinilai aman, bersih, dan nyaman. Guru menjadi teladan yang baik, dan interaksi guru-siswa mendorong rasa percaya diri serta

motivasi belajar. Orang tua juga merasa anak-anak mereka berada di lingkungan yang mendukung dan aman.

4. *Empathy*(Empati)

Guru dan pihak sekolah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individu siswa, termasuk mereka yang mengalami kesulitan belajar. Orang tua merasa dilibatkan melalui komunikasi yang terbuka, menciptakan lingkungan belajar yang suportif dan empatik.

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Fasilitas sekolah dinilai cukup memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium, dan perpustakaan. Namun, masih ada kekurangan seperti ruang komputer yang terbatas dan sarana parkir yang sempit. Orang tua menilai fasilitas sudah menunjang pembelajaran, meski ada catatan untuk perbaikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 1 Gambu, maka dibuat saran, sebagai berikut:

1. Untuk sekolah sebaiknya, meningkatkan pengawasan terhadap kedisiplinan guru dalam mengajar, memastikan pelatihan lanjutan tentang manajemen waktu dan konsistensi penyampaian materi, menyusun strategi untuk perbaikan fasilitas fisik terutama yang bersifat mendesak seperti ruang komputer dan area parkir yang masih terbatas, serta mengoptimalkan sistem layanan non-fisik, termasuk respons yang lebih cepat terhadap pertanyaan atau keluhan dari siswa dan orang tua.

2. Saran untuk Kepala Sekolah diharapkan, memperkuat peran guru sebagai panutan melalui pelatihan karakter dan komunikasi efektif, guna membangun kepercayaan dan motivasi belajar di kalangan siswa, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan pendidikan, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik, untuk menyesuaikan dengan kebutuhan siswa dan masyarakat.
3. Saran untuk Peneliti selanjutnya disarankan, melakukan penelitian lanjutan dengan metode kuantitatif untuk mengembangkan studi komparatif dengan sekolah lain yang menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui perbedaan dan kesamaan dalam kualitas layanan sekolah yang diberikan.