

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis mengkaji dan mengadakan analisis tentang Kepuasan Peserta Didik terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan MA NU Banat Kudus, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan Peserta Didik terhadap kualitas layanan MA NU Banat Kudus berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), nilai rata-rata kepuasan peserta didik terhadap mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus menunjukkan tingkat kinerja 4,07 (memuaskan) dan harapan 4,69 (penting), dan diperoleh nilai gap sebesar -0,63 (kategori puas, karena $gap < -1$). Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus telah dapat memuaskan peserta didiknya.
2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan MA NU Banat Kudus yaitu: Atribut yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki segera sesuai dengan harapan Peserta Didik, yakni atribut yang berada di wilayah kuadran A, di antaranya: dimensi *tangibles* (kelengkapan perabot ruang kelas, kebersihan ruang kelas, kebersihan lingkungan sekolah, kelengkapan koleksi buku perpustakaan, kelengkapan perabot di lab.

Komputer, kelengkapan perabot di lab. IPA, dan kebersihan toilet); dimensi *reliability* (guru bersikap adil terhadap seluruh peserta didik); dan dimensi *assurance* (kemudahan peserta didik dalam mengakses informasi pengaduan terkait dengan pelayanan di madrasah, dan keadilan sikap staf karyawan dalam melayani peserta didik); dan Atribut yang harus dipertahankan prestasinya yakni atribut yang berada di wilayah kuadran B di antaranya: atribut dimensi *tangibles* (kebersihan perpustakaan, kebersihan tempat ibadah, kelengkapan dan kebersihan sarana ruang UKS); dimensi *reliability* (kemampuan guru dalam menguasai dan menyampaikan materi pelajaran dengan baik, keterampilan guru dalam menggunakan media pembelajaran dan metode mengajar yang relevan, kemampuan konselor dalam menangani peserta didik yang butuh bimbingan dan konseling, serta kemampuan konselor dalam berkomunikasi secara efektif dan ramah kepada peserta didik); dimensi *responsiveness* (guru melayani keluhan peserta didik dengan cepat, tepat dan ramah; kecepatan tanggapan guru dalam menyampaikan materi pelajaran dan menjawab pertanyaan peserta didik; konselor bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan peserta didik); dimensi *assurance* (kesesuaian latar belakang pendidikan guru dengan mapel yang diampu, mapel yang diberikan sesuai kurikulum yang berlaku, tata tertib madrasah diterapkan secara adil); dan dimensi *empathy* (guru berkomunikasi dengan peserta didik secara efektif dan santun,

guru menghargai peserta didik, guru memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik, guru bertanggung jawab terhadap kenyamanan peserta didik di kelas, konselor melayani peserta didik secara adil, konselor bertanggung jawab terhadap kenyamanan peserta didik di ruang konseling, kepala madrasah dan staf manajerial ramah dan bertanggung jawab terhadap kenyamanan peserta didik).

B. Saran

Berdasarkan Simpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat, yaitu:

1. Kepada MA NU Banat Kudus, hendaknya perlu melakukan upaya mempertahankan prestasi dan memperbaiki secara terus menerus kualitas pelayanannya pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan), khususnya pada atribut berikut: (1) kelengkapan fasilitas/perabot ruang kelas; (2) kebersihan ruang kelas; (3) Kebersihan dan kondusifan lingkungan madrasah; (4) kelengkapan koleksi buku perpustakaan; (5) kelengkapan Perangkat pembelajaran, dan modul di laboratorium komputer; (6) kelengkapan peralatan dan bahan percobaan di ruang laboratorium IPA; (7) Toilet memadai dan bersih; (8) Guru dan staf karyawan bersikap adil terhadap seluruh peserta didik; (9) Kemudahan peserta didik dalam mengakses informasi dan pengaduan terkait dengan pelayanan di madrasah.

2. Kepada Kementerian Agama, perlu merancang kebijakan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan pendidikan yang fokus kepada kebutuhan peserta didik (pelanggan utama dalam bidang pendidikan), sebab jika kebutuhan peserta didik terpenuhi sesuai harapan, maka langkah untuk mencapai tujuan pendidikan nasional akan semakin mantap.
3. Kepada peneliti lain. Perlu dilakukan penelitian tindak lanjut tentang dampak dari kepuasan peserta didik bagi prestasi belajar peserta didik, dengan mengambil objek penelitian yang sama di madrasah yang telah mendapatkan sertifikat mutu dari lembaga mutu seperti SNI, ISO 9001:2008 atau BSI 9001.

C. Penutup

Syukur alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga selesailah penyusunan skripsi ini dengan harapan semoga bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sebuah harapan kesempurnaan, kekurangan ini tak lain adalah karena keterbatasan yang ada pada diri penulis serta beberapa faktor lainnya, oleh karena itu koreksi, kritik, dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis dapat berserah diri dan hanya kepada-Nya penulis memohon segala bimbingan dan pertolongan. Aamiin.