

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan pendidikan di LKP Farisma Cipta adalah sebagai berikut:

1. *Non-Acedemic Aspects*

Pada aspek *non-academic* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki karyawan yang bersungguh-sungguh dalam bekerja, karyawan yang merespon segala keluhan dari warga belajar, memiliki sikap positif, terjalin komunikasi yang baik dengan warga belajar, memiliki jam pelayanan yang terjadwal, pelayanan yang diberikan terpercaya, batas waktu pelayanan telah ditentukan, serta memiliki kepedulian yang baik kepada warga belajar. Hanya pada aspek penguasaan prosedur pelayanan tidak terdapat peraturan tertulis yang ditetapkan mengenai pelayanan yang harus dikuasai. Maka secara keseluruhan nilai kualitas Non-Academic Aspects LKP Farisma Cipta adalah baik.

2. *Academic Aspects*

Pada aspek *academic* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki instruktur yang mempunyai kepedulian kepada warga belajar, merespon setiap keluhan warga belajar, instruktur yang bersungguh-sungguh dalam mengajar dan menyelesaikan masalah warga belajar, memiliki sikap santun, mempunyai pengalaman menjahit, berpendidikan, serta memberikan kesempatan untuk

berkonsultasi kepada warga belajar. Maka secara keseluruhan nilai kualitas

non-academic aspects LKP Farisma Cipta adalah sangat baik.

3. *Reputation*

Pada aspek *reputation* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki materi kursus yang lengkap, lokasi LKP yang strategis, memiliki prestasi, standar minimal ukuran kelas yang telah ditetapkan, serta lulusan yang dapat membuka penerimaan menjahit pakaian. Sedangkan Pada fasilitas akademik, penampilan instruktur, ruang ibadah, dan tata ruang perlu adanya peningkatan yang dapat memajukan aspek *reputation* di LKP Farisma cipta. Dan fasilitas ruang tunggu tidak tersedia di LKP Farisma Cipta. Maka secara keseluruhan nilai kualitas *reputation* LKP Farisma Cipta kurang baik.

4. *Access*

Aspek *access* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki kesetaraan dalam memberikan pelayanan, memberikan kebebasan berpendapat kepada warga belajar, merahasiakan informasi pribadi warga belajar, memberikan kesempatan berkomunikasi dengan telepon, serta memberikan kesempatan untuk menyampaikan kritik dan saran untuk perbaikan. Hanya saja LKP Farisma Cipta tidak memiliki standar operasional pelayanan (SOP). Maka secara keseluruhan nilai kualitas *access* LKP Farisma Cipta adalah baik.

5. *Program issues*

Pada aspek *Program issues* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki keberagam program sejak awal berdirinya LKP dan pada struktur kursus LKP yang dimiliki bersifat kaku tidak dapat dirubah sesuai dengan yang telah ditetapkan sejak awal. Maka secara keseluruhan nilai kualitas *program issues* LKP Farisma Cipta adalah baik.

6. *Understanding*

Aspek *Understanding* di LKP Farisma Cipta yakni memiliki layanan konseling yang diberikan sesuai kebutuhan warga belajar jika ada permasalahan, sedangkan pada layanan kesehatan di LKP Farisma Cipta hanya menyediakan sebuah kotak P3K. Maka secara keseluruhan nilai kualitas *understanding* LKP Farisma Cipta adalah kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, maka beberapa saran dapat diberikan sebagai berikut:

1. *Non-Academic Aspects*

Pada *non-academic aspects* karyawan yang sekaligus instruktur LKP Farisma Cipta perlu meningkatkan mutu dalam penguasaan SOP. Peneliti berharap karyawan LKP Farisma Cipta membuat sistem operasional prosedur secara tertulis sehingga diharapkan setiap karyawan memiliki keakraban yang sama dalam melayani warga belajar walaupun terjadinya pergantian karyawan.

2. *Academic Aspects*

Pada *academic aspects* Instruktur perlu terus menjaga performa yang sudah baik selama ini dan perlu terus meningkatkan mutu layanan sehingga tingkat kualitas instruktur tetap terjaga dan dapat menjadi contoh bagi LKP lain yang terlibat dalam bidang menjahit.

3. *Reputation*

Pada aspek *reputation* perlu adanya pembenahan dari segi penataan ruangan, fasilitas akademik, penampilan instruktur, mushola, dan penyediaan fasilitas ruang tunggu. Mungkin akan sangat sulit bagi lembaga swasta untuk mendapatkan dana untuk perbaikan fasilitas. Mungkin dengan mengajukan proposal bantuan kepada pemerintah akan membantu lembaga dalam meningkatkan fasilitas fisik. Sedangkan untuk penampilan instruktur diharapkan instruktur lebih seragam dalam melayani warga belajar.

4. *Access*

Pada aspek *access* sebaiknya instruktur dan karyawan untuk terus menjaga hal-hal yang sudah baik dan secara bertahap meningkatkan mutu pelayanan. Untuk aspek standar operasional prosedur pelayanan, karyawan diharapkan membuat SOP secara tertulis untuk mengidentifikasi secara jelas kewajiban dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh setiap instruktur dan karyawan.

5. *Program issues*

Pada aspek *program issues*, untuk instruktur sebisa mungkin melakukan upaya langkah demi langkah untuk merancang dan menyiapkan kelas dengan jadwal yang lebih fleksibel. meskipun dengan berbagai kendala baik dari segi sumber daya maupun biaya untuk menjalankan program reguler dan privat dengan jadwal yang lebih fleksibel.

6. *Understanding*

Pada aspek *understanding* Fasilitas kesehatan harus lebih ditingkatkan dengan menyediakan obat-obatan yang berkaitan dengan kemungkinan kecelakaan dan mempertimbangkan kualitas dan kuantitas. Layanan konseling sebaiknya memberikan ruang atau waktu tertentu di kelas agar setiap warga belajar dapat mengutarakan sesuatu yang mengganjal atau tidak menyenangkan.