

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya (Bab IV) mengenai kualitas pelayanan di lembaga Pelatihan dan Kursus Alfa Center Sragen, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dari indikator yang digunakan yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*) sebagai berikut :

1. Indikator Kehandalan (*reliability*)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan pelaksanaan pelayanan yang ada di LPK Alfa Center Sragen belum ada bukti fisik SOP (*Standart Operating Prosedure*) dalam memberikan pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan juga sedikit terhambat sebagaimana yang dirasakan oleh para peserta didik sebagai sasaran penerima layanan.

2. Indikator Jaminan (*assurance*)

Penilaian kualitas dalam dimensi *assurance* di lembaga Pelatihan dan Kursus Alfa Center menunjukkan bahwa dalam segi pelayanan LPK Alfa Center Sragen ini memberikan jaminan kepada para peserta didik dan masyarakat tentang pelayann baik dalam sikap dari pegawai, kepastian biaya pendidikan dan sebagainya yang bersangkutan dengan peserta didik.

3. Indikator Daya Tanggap (*responsiveness*)

Penilaian kualitas dalam dimensi ini menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai dalam pelayanan di LPK Alfa Center Sragen sudah cukup baik seperti yang diinginkan oleh para penerima pelayanan.

4. Indikator Bukti Fisik (*tangible*)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *tangible* adalah cukup. Hal tersebut dikarenakan ketersediaan sarana dan prasarana belum maksimal dan memenuhi seperti yang diharapkan oleh peserta didik.

5. Indikator Empati (*emphaty*)

Penilaian kualitas dalam dimensi ini menunjukkan bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik. Petugas dengan baik dan sopan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan siapa yang dilayani.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran sekaligus rekomendasi guna memperbaiki kualitas pelayanan di lembaga Pelatihan dan Kursus Alfa Center Sragen kedepannya. Saran dan rekomendasi yang peneliti sampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu perbaikan kenyamanan tempat pelayanan.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penataan ruang pelayanan. Selain itu perubahan harus memperhatikan pengguna layanan agar merasa nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut.

2. Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu perlu adanya sosialisasi atau bukti fisik yang ditempel di papan informasi mengenai bagaimana alur dalam memohon pelayanan maupun alur pelayanan yang lain yang ada di lembaga.