

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen layanan program bimbingan belajar di LBB Primagama Surabaya, tentang perencanaan, pelaksanaan serta pengawasan dan evaluasi telah dilaksanakan dengan baik. Dalam perencanaan, LBB menetapkan pedoman yang mengatur berbagai aspek pengelolaan secara tertulis. Pedoman pengelolaan ini berfungsi sebagai petunjuk pelaksanaan operasional dan evaluasi secara berkala. LBB Primagama telah memiliki pedoman tertulis yang menjadi acuan dalam kegiatan operasional dan evaluasi secara berkala diantaranya yaitu buku panduan akademik, kurikulum yang sesuai dengan kurikulum sekolah yaitu kurikulum KTSP dan Kurikulum 2013, Struktur Organisasi, Tata tertib pembelajaran, serta Biaya Operasional. Kemudian dalam pelaksanaannya, staff dan instruktur melaksanakan tugas dengan baik meskipun masih ada beberapa instruktur yang sempat mengecewakan.

Dalam hal pengawasan, semua staff/karyawan dan instruktur LBB Primagama Nginden Intan Surabaya berwenang mengawasi jalannya

pelayanan program bimbingan belajar. Mereka saling mengingatkan dan saling membantu agar program-program dilaksanakan dengan baik.

2. Evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar adalah bagaimana mengukur setiap elemen 4D. Beberapa cara yang dapat digunakan dalam pengumpulan data mengenai 4D adalah sebagai berikut : *suggestion channel, customer presentation, evaluation questionnaire, customer satisfaction surveys, complaints prosedure*, dan *wastage including failure and withdrawal*. Selanjutnya, lembaga atau organisasi perlu melakukan respon terhadap insiden-insiden yang menimbulkan gejala 4D. LBB Primagama telah menggunakan beberapa cara diatas untuk mengumpulkan data mengenai 4D meskipun tidak semua cara tersebut diatas digunakan oleh LBB ini.
3. Berdasarkan hasil penelitian di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya, faktor pendukung dalam pelaksanaan evaluasi kualitas layanan program bimbingan belajar adalah kedekatan siswa dengan instruktur, kerjasama yang baik antara staff dan instruktur. Selain itu, evaluasi ini mudah dilaksanakan tanpa perlu sarana yang bermacam-macam. Sedangkan faktor yang menghambat evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar adalah para siswa tidak serius dalam mengisi

B. Saran

1. Menggunakan semua alat pengumpulan data 4D yang terdiri dari *suggestion channel, customer presentation, evaluation questionnaire, customer satisfaction surveys, complaints procedure*, dan *wastage including failure and withdrawal*, bukan hanya menggunakan angket, pengamatan, dan kontak pengaduan saja.
2. Sebaiknya angket tidak hanya disebar satu kali, minimal dua kali dalam satu tahun.