

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dalam temuan dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan, implikasi dan saran yang berhubungan dengan Manajemen Layanan Madrasah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan adalah sebagai berikut;

1. Perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung dibuat dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan di madrasah. Perencanaan diterapkan pada semua bidang yaitu bidang pembelajaran, kesiswaan, kurikulum, sarana prasarana serta perencanaan hubungan dengan masyarakat yang dibuat setiap awal atau akhir tahun ajaran baru. Sedangkan pada perencanaan layanan bagi guru dan karyawan yaitu dengan mengadakan pelatihan – pelatihan. Dalam perencanaan menggunakan konsep kesederhanaan, kejelasan, serta kecepatan dalam member layanan.
2. Pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung yaitu dengan cara membentuk struktur keorganisasian secara sistematis, penyusunan tugas serta tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh anggota organisasi baik guru maupun karyawan, menjalin hubungan yang baik antar anggota untuk menciptakan teamwork yang baik. Serta penempatan tugas dan

tanggungjawab para personal di sesuaikan dengan kemampuan dari masing – masing anggota.

3. Pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung dilakukan dengan cara memaksimalkan unsur pendukung pembelajaran, seperti kelengkapan sarana prasarana yang memadai, kemudahan dan kesederhanaan dalam administrasi, kenyamanan lingkungan, kesejahteraan pengelola pendidikan, penerapan kedisiplinan, serta kemudahan akses layanan.
4. Evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung dilakukan dengan cara pembuatan program evaluasi setiap akhir semester dan setiap akhir kegiatan, mengikutsertakan walimurid dan siswa untuk memberikan masukan yang membangun bagi kemajuan madrasah. Mengadakan perbaikan – perbaikan dalam berbagai hal seperti perbaikan program pembelajaran, kurikulum, kesiswaan, sarana prasarana, dan perbaikan layanan hubungan masyarakat , serta evaluasi dibuat laporan secara periodic dan berkesinambungan yang bertujuan pada program perbaikan dimasa mendatang.

B. Implikasi Penelitian

Penelitian ini mendukung teori-teori tentang pelayanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkaya hazanah ilmu manajemen pendidikan Islam, misalnya bidang peningkatan mutu

pembelajaran pendidikan Islam. Secara garis besar implikasi penelitian ini dibedakan menjadi dua bagian yakni secara teoritis dan secara praktis :

1. Implikasi Teoritis

- a. Penelitian ini membahas tentang manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan, secara khusus penelitian ini menguatkan teori yang dibangun oleh Kothler bahwa layanan atau jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan pada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.¹ Sedangkan Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana mengemukakan bahwa: “Kualitas dan kepuasan konsumen berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat kepada perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan peningkatan layanan ini tergantung bagaimana pihak madrasah dalam merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengevaluasi seluruh proses kegiatan secara kontinyu dan berkala.
- b. Penelitian ini juga relevan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standard Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan dan menerapkan

¹ M N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor :PT Ghalia Indonesia 2004) 6

standard pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.² Proses peningkatan mutu layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan tidak terlepas dari peran serta seluruh warga madrasah dalam melaksanakan manajemen layanan madrasah dengan baik dan seoptimal mungkin.

2. Implikasi Praktis

Manajemen layanan madrasah merupakan komponen penyempurna dalam lingkup lembaga pendidikan. Keberadaannya di dalam dunia pendidikan merupakan salah satu indikator terpenting dalam keberhasilan lembaga pendidikan. Karena tanpa adanya pengelolaan layanan yang baik dalam suatu lembaga pendidikan, maka kepuasan pelanggan jasa pendidikan tidak akan tercapai.

C. Saran – Saran

1. Bagi Kepala Madrasah

Hendaknya dalam menerapkan layanan kepada pelanggan, kepala madrasah seharusnya selalu membuat perencanaan yang baik pada berbagai kegiatan, menyusun system keorganisasian yang baik, melaksanakan layanan sesuai dengan prinsip – prinsip layanan serta melakukan evaluasi pada setiap akhir program kegiatan madrasah sehingga pelaksanaan layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

² Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Standar Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1

2. Bagi Staf dan Guru

Hendaknya dalam mengelola pendidikan di madrasah harus dilaksanakan dengan maksimal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

3. Bagi siswa dan walimurid

Layanan pendidikan yang diberikan oleh madrasah hendaknya dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya, saling punya rasa tanggung jawab, membantu semua kekurangan yang berkaitan dengan kelancaran proses pendidikan, meningkatkan hubungan yang baik dengan madrasah demi kelancaran pendidikan sehingga dapat meraih masa depan yang gemilang.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmadi, Choirun, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu analisis Layanan Terhadap Pelanggan Eksternal Primer di SMKN 2 Wonosari gunung kidul Yogyakarta*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009
- Brosur penerimaan calon peserta didik baru MTsN Tulungagung tahun 2014 / 2015
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Echols, John M, Shadily, Hasan, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996
- Efendi Nur, *Membangun Sekolah Efektif Dan Unggulan Strategi Alternatif Memajukan Pendidikan*, Tulungagung : IAIN Tulungagung Press, 2014
- Episteme Jurnal Pengembangan Ilmu Kesiswaan*, Program Pascasarjana (STAIN) Tulungagung
- Fathurrohman, Muhammad dan Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, Yogyakarta : Teras, 2012
- Fitri, Agus Zaenul, *Manajemen Kurikulum Pendidikan Islam*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Gunawan, Imam *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Hadiyono, Yusuf, *Manajemen Program Pendidikan Ketrampilan di madrasah Aliyah Wonosobo*, IAIN Walisongo, 2010

- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: GAVA Media, 2011
- <http://repository.mb.ipb.ac.id/237/>, tesis Harisko, *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan Sekolah Madania Bogor*, Bogor : Pascasarjana Institut Pertanian Bogor 2011
- Huberman, Milles, *Quantitative Data Analysis*, Ter. Tjekeb Rohendi, Jakarta: UI Press, 1994
- Irawan, Handi, D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2002
- Kurniadi, Didin, dkk, *Manajemen Pendidikan Konsep Dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, Yogyakarta : Ar Ruzz Media, 2013
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehallindo, 2002
- Kotler, Philip & Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Jakarta: PT Perhalindo
- Lincoln, Y.S dan Guban, *Naturalistic inquiry*. Beverly Hill: SAGE Publication. Inc, 1985
- Malyantiyas, Agus H, *Pengelolaan Layanan Madrasah Aliyah Walisongo Pecangaan Jepara Dalam Perspektif Total Quality Manajemen (TQM)*, Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006
- Moleong Lexy. J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 1990
- Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep Strategi dan Implementasi* , Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005
- Nanang, Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004
- Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : PT Ghalia Indonesia, 2004

Nawawi, Hadari *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada

University Press, 2011

Pedoman Penulisan Tesis dan Makalah, Program Pascasarjana STAIN

Tulungagung 2013

Pidarta, Made, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, 1988

Prasetyaningrum, Indah Dwi, *Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas*

Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa

, Studi kasus di UNDARIS Ungaran, Universitas Diponegoro Semarang ,

2009

Qamar, Mujamil, *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandung: Erlangga, 2007

Qamar, Mujamil , *Meniti Jalan Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,

2003

Robert, Bogdan, & Biklen, Sari Knopp. *Qualitatif research for education: and*

introduction to theory and methods. Boston: Allyn & bacon Inc. 1982

Sabatin Yusuf as, *Bisnis Islam dan Kritik Atas Praktis Bisnis Ala Kapitalis*,

Bogor: Al Azhar Press, 2009

Safi'I, Asrof, , *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya : Elkaf, 2005

Siagian Sondang, P., *Fungsi – Fungsi Manajerial*, Jakarta : PT. Bumi Aksara,

2005

Sudarto, *Handout Mata kuliah Manajemen Layanan FISIP UNS Surakarta*,

Surakarta: tidak diterbitkan

Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, Bandung, Alfabeta, Cet. IV, 2008

Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras, 2009

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, *Total Quality Management*, Yogyakarta :

Penerbit Andi Offset, 1995

Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen*

Pendidikan

Tanzeh, Ahmad, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta : Teras, 2009

Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Pasal 1 Ayat 1

Usman, Husaini, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi

Aksara, 2008

Vincent, Gasperz, *Manajemen Kualitas*, Jakarta : PT Gramedia Oustaka Utama,

1997

Wimpie, Winbie, *Jenis dan Sumber-sumber Data*, Diunggah pada tanggal 26-03-

2015

Yamit, Zalian, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: FE UII

Yogyakarta, 2005