

ABSTRAK

IKE KRESNAWATI, Dosen Pembimbing (1) Dr. H. Munardji, M.Ag (II) Dr. Hj. Sulistyorini, M.Ag.: Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung. Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2017.

Kata Kunci: Manajemen, pelayanan pendidikan, minat masyarakat

Latar belakang tesis ini didasarkan pada upaya sekolah untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dalam meningkatkan minat masyarakat memerlukan usaha yang sungguh-sungguh dari tiap individu yang ada di sekolah. Kualitas pelayanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan saja, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Manajemen pelayanan pendidikan adalah satu kunci keberhasilan sekolah dalam menarik minat konsumen dalam hal ini masyarakat, agar masyarakat puas dengan pelayanan atau servis dari sekolah sehingga minat dari masyarakat terhadap sekolah tersebut cukup banyak.

Fokus pertanyaan penelitian dalam penulisan tesis ini adalah: (1) Bagaimana perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung ?; (2) Bagaimana pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung ?; (3) Bagaimana penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung ?.

Metode penelitian yang digunakan: (1) Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*fieldnote*) dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan studi multi kasus, (2) Kehadiran peneliti di lapangan adalah suatu keharusan yang berfungsi sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, (3) Tempat penelitian adalah di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung. Alasan peneliti memilih sekolah ini dikarenakan manajemen pelayanan pendidikan yang ada di sekolah ini tergolong baik dan juga termasuk sekolah unggul di Kabupaten Tulungagung dalam bidang akademik dan non akademik oleh karena itu peneliti memilih kedua lembaga tersebut untuk dijadikan obyek penelitian, (4) Sumber data penelitian dibagi menjadi tiga; orang (*people*), dokumen (*paper*), dan tempat (*place*) Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Ketiga sumber data tersebut digunakan untuk saling melengkapi informasi dan data, (5) Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan seperti catatan tertulis, wawancara mendalam, observasi partisipatif dan dokumentasi, (6) Informan kunci dalam penelitian ini terdiri atas : Kepala MTsN dan SMPN 1

Kabupaten Tulungagung, Waka Kurikulum, Waka Kesiswaan, Waka Humas, guru, dan siswa, (7) Peneliti menganalisa data dengan analisis kasus tunggal, berdasarkan pendapat dari Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah analisis kasus tunggal dilakukan analisis multi kasus, (7) Untuk memeriksa validitas data, peneliti melakukan perpanjangan waktu penelitian, triangulasi, mengumpulkan banyak referensi, mengkaji ulang data yang akan dibuktikan, dan melakukan klarifikasi kepada para informan.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, manajemen pelayanan pendidikan yang ada di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung: (1) Perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat diwujudkan dengan musyawarah antara kepala sekolah dengan semua waka yaitu waka kurikulum, kesiswaan, sarpras, humas untuk membuat program jangka pendek dan jangka panjang, program-program yang sudah disusun tersebut disosialisasikan ke semua warga sekolah yaitu guru, tenaga pendidik dan siswa, kurikulum yang digunakan kurikulum K13 dan untuk meningkatkan prestasi akademik siswa sekolah membuat 2 program kelas berdasarkan permintaan masyarakat, untuk melayani non akademik sekolah mengadakan ekstrakurikuler yang bertujuan untuk mengembangkan bakat dan minat peserta didik, (2) Pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat meliputi untuk memenuhi permintaan masyarakat selaku pelanggan eksternal dalam bidang akademis diprogramkan 2 macam jenis kelas yang tujuannya untuk meningkatkan prestasi siswa, agar masyarakat lebih mengetahui tentang sekolah maka humas mengadakan promosi, guru ekstrakurikuler dari dalam dan dari luar sekolah agar pelayanan bisa maksimal dalam mengembangkan minat dan bakat siswa, ekstrakurikuler dilaksanakan diluar jam pelajaran, untuk penunjang pelayanan pendidikan akademis maupun non akademis disediakan sarana dan prasarana yang memadai di sekolah, (3) Penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat yaitu setiap ada permasalahan pelayanan pendidikan baik akademis maupun non akademis diselesaikan ditingkat waka dulu, Setiap permasalahan yang ada diselesaikan sesuai dengan jalurnya masing-masing sesuai tupoksinya.

ABSTRACT

IKE KRESNAWATI, Advisor (I) Dr. H. Munardji, M.Ag (II) Dr. Hj. Sulistyorini, M.Ag. "Management of Educational Services in Improving Public Interest at State Islamic Junior High School Tulungagung and State Junior High School 1 Tulungagung" Master Program of Management of Islamic Education, Postgraduate State Islamic Institute of Tulungagung, 2017.

Keywords: Management, educational services, public interest

The background of this thesis is based on the efforts of schools to provide a quality education service in increasing the interest of the community requires a genuine effort from each individual in the school. The quality of education services should be noticed not only because of the effect on the educational outcomes, but also important from the aspect of competition among education providers to get new students. Management of education services is a key to the success of schools in attracting consumers in this community, so that people are satisfied with the service or service from school so that the interest of the community to the school is quite a lot.

The focus of research questions in the writing of this thesis are: (1) How is the planning of education services in improving the interest of the public at State Islamic Junior High School Tulungagung and State Junior High School 1 Tulungagung? (2) How is the implementation of education services in improving the interest of the public at State Islamic Junior High School Tulungagung and State Junior High School 1 Tulungagung? (3) How is the completion of education services in improving the interest of the public at State Islamic Junior High School Tulungagung and State Junior High School 1 Tulungagung?

The research method used is: (1) This research type is field research with qualitative descriptive research approach with multi case study design, (2) The presence of researcher in the field is a must that serves as a key instrument in collecting data, (3) The research sites are at State Islamic Junior High School Tulungagung and State Junior High School 1 Tulungagung. The reason the researchers chose this school is because the management of education services in this school is quite good and also includes a superior school in Tulungagung regency in the field of academic and non academic therefore researchers choose both institutions to be the object of research, (4) Source of research data is divided into three; People (people), documents (paper), and place (place) Data collection in this study using in-depth interview techniques, observation, and documentation. The three data sources are used to complement each other's information and data. (5) To collect data, the researcher uses such as written notes, in-depth interviews, participative observation and documentation, (6) Key informants in this study consist of: Head of State Islamic Junior High School Tulungagung and State Junior High School 1 Kabupaten Tulungagung, Deputy Head of Curriculum, Deputy Head of Student Affairs, Deputy Head of Public Relations, Teachers, and Students, (7) Researchers analyzed data with single case analysis, based on the opinions of Miles and Huberman which included data collection, data reduction,

data presentation and conclusion . After a single case analysis, a multi-case analysis was conducted. (7) To check the validity of the data, the researcher conducted extension of research, triangulation, collected many references, reviewed the data to be proved, and clarified the informants.

The results of this study can be concluded that the management of education services in State Islamic Junior High School Tulungagung and State Junior High School 1 Tulungagung: (1) Planning of education services in increasing the interest of the community is manifested by deliberation between the principal with all deputy heads namely vice principal curriculum, student, , Public relations to create short-term and long-term programs, the programs that have been prepared are socialized to all school residents is teachers, educators and students, curriculum used in the 2013 curriculum and to improve academic achievement of school students create 2 programs on demand (2) Implementation of educational services to increase public interest include to meet the demand of the community as an external customer, in the field of academic in the community, to serve the non-academic schools to hold extracurricular activities aimed at developing the talents and interests of learners. The form of two kinds of class that aim to improve student achievement, so that society more know about school hence public relations conduct promotion, extracurricular teacher from inside and from outside school so that service maximal in developing interest and talent of student, extracurricular executed outside (3) completion of educational services in increasing the interest of the community that is every problem of educational services both academic and non academic is completed at the level of vice-head first, every problem which is completed in accordance with their respective paths according to their main tasks and functions.

الملخص

إيكي كريشناواتي، المشرف (١) الدكتور. الحاج. مونرجي. الماجستير، (٢) الدكتور. الحاج. سوليستيوريني. الماجستير. "إدارة الخدمات التعليمية لتعزيز المصلحة المجتمعية في المدرسة الثانوية الحكومية تولونج اجونج 1 و المدرسة الإعدادية الحكومية ١ تولونج اجونج" قسم ماجستير في إدارة التربية الإسلامية، الجامعة الإسلامية الحكومية تولونج اجونج ٢٠١٧.

الكلمات الرئيسية: الإدارة، والخدمات التعليمية، والمصلحة المجتمعية

ويستند على خلفية هذه الأطروحة على جهود المدرسة لتقديم خدمات تعليمية نوعية لزيادة المصلحة المجتمعية يتطلب جهودا جادة من كل فرد في المدرسة. نوعية الخدمات التعليمية تحتاج إلى النظر فيها ليس مؤثرا كما في مخرجات التعليم، ولكن من المهم أيضا من جانب من جوانب المنافسة بين مقدمي التعليم للحصول على الطلاب الجدد. إدارة الخدمات التعليمية هي المفتاح لنجاح المدرسة في مصلحة المستهلكين في هذا المجتمع، بحيث يتم استيفاء الناس مع الخدمة أو خدمة المدرسة بحيث مصالح المجتمع نحو المدرسة الكثير جدا.

التركيز على الأسئلة البحثية في هذه الأطروحة هي: (١) كيف يتم تخطيط الخدمات التعليمية في زيادة المصلحة المجتمعية في المدرسة الثانوية الحكومية تولونج اجونج و المدرسة الإعدادية الحكومية ١ تولونج اجونج؟ (٢) كيف يتم تنفيذ الخدمات التعليمية في زيادة المصلحة المجتمعية في المدرسة الثانوية الحكومية تولونج اجونج و المدرسة الإعدادية الحكومية ١ تولونج اجونج؟ (٣) كيف يتم الانتهاء من الخدمات التعليمية في زيادة المصلحة المجتمعية في المدرسة الثانوية الحكومية تولونج اجونج و المدرسة الإعدادية الحكومية ١ تولونج اجونج؟

الطريقة البحث المستخدمة: (١) نوع من البحث هو حقل (الملاحظات الميدانية) مع منهج البحث النوعي وصفي تصميم الدراسة متعددة الحالة، (٢) وجود الباحثين في مجال لا بد منه، التي تعد بمثابة مفتاح أداة لجمع البيانات، (٣) هذا البحث هو في المدرسة الثانوية الحكومية تولونج اجونج و المدرسة الإعدادية الحكومية ١ تولونج اجونج. السبب الباحثون اختار هذه المدرسة لإدارة الخدمات التعليمية في المدارس هو جيد جدا، وشملت أيضا مدرسة التفوق في تولونج اجونج في الأوساط الأكاديمية وغير الأكاديمية ومن ثم اختار الباحثون هاتين المؤسستين أن يكون موضوع البحث، (٤) تم تقسيم مصادر البيانات في الثلاث؛ الناس (الناس)، ووثائق (ورقة) ومكان (مكان) جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام تقنية المقابلات المتعمقة، والمراقبة، والتوثيق.

وتستخدم هذه مصادر البيانات الثلاثة لاستكمال المعلومات والبيانات، (٥) جمع البيانات، استخدم الباحثون مثل السجلات المكتوبة، والمقابلات، والمراقبة التشاركية والوثائق، (٦) والمخبرين في هذه الدراسة يتكون من: رئيس المدرسة الثانوية الحكومية تولونج اجونج و المدرسة الإعدادية الحكومية ١ تولونج اجونج، نائب رئيس المناهج الدراسية، ونائب رئيس للطلاب، نائب رئيس العلاقات العامة، والمعلمين، والطلاب، (٧) الباحثون بتحليل البيانات مع تحليل لحالة واحدة، استنادا إلى رأي مايلز وهويرمان التي تشمل جمع البيانات، والحد من البيانات، وعرض البيانات والاستنتاج ، بعد تحليل حالة واحدة من تحليل متعددة الحالة، (٧) للتحقق من صحة البيانات، أجرى الباحثون دراسة من الوقت الاضائي، تثليث، وجمع الكثير من المراجع، واستعراض ل يتم إثبات البيانات، وتوضيح للمخبر .

وخلصت نتائج هذه الدراسة أن إدارة الخدمات التعليمية في المدرسة الثانوية الحكومية تولونج اجونج و المدرسة الإعدادية الحكومية ١ تولونج اجونج (١) تخطيط الخدمات التعليمية لزيادة المصلحة المجتمع يتجلى من خلال التشاور بين مديري المدرسة مع كل نائب رئيس، وهي ونائب رئيس المناهج وشؤون الطلاب والمرافق والبنية التحتية والعلاقات العامة لإنشاء برامج قصيرة الأجل وطويلة الأجل التي تم تطويرها وتعميمها على جميع المواطنين في المدرسة، والمعلمين والمعلمين والطلاب والمناهج المستخدمة منهج ٢٠١٣ وزيادة جعلت التحصيل العلمي للطلاب ٢ من الفصول الدراسية الدورات بناء على طلبها المجتمع، لخدمة المدرسة سلوك غير الأكاديمية اللامنهجية التي تهدف إلى تطوير مواهب واهتمامات المتعلمين، (٢) تنفيذ الخدمات التعليمية في زيادة غطاء المصلحة المجتمع لتلبية احتياجات الجمهور والعملاء الخارجيين، في المجال الأكاديمي في شكل ٢ أنواع من الفئات التي تهدف إلى تحسين التحصيل العلمي للطلاب، حتى أن أكثر الناس يعرفون عن المدرسة عقد ثم العلاقات العامة والترقيات، واللامنهجية المعلم من داخل ومن خارج المدرسة حتى أن الخدمة يمكن أن تتطور على النحو الأمثل مصالحهم ومواهب الطلاب واللامنهجية التي تقوم بها الدرس ساعة، لدعم الخدمات التعليمية مرافق الأكاديمية وغير الأكاديمية، وتقديم والبنية التحتية في المدارس، (٣) الانتهاء من الخدمات التعليمية في تحسين المصلحة المجتمع أن كل قضية من الخدمات التعليمية على حد سواء الأكاديمية وغير الأكاديمية حلها على مستوى نائب رئيس أول، مشاكل أن يتم الانتهاء وفقا لمسار كل الواجبات والمهام ذات الصلة.