

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Pada hakikatnya pendidikan merupakan upaya membangun budaya dan peradaban bangsa. Oleh karena itu, UUD 1945 secara tegas mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan. Pemerintah terus-menerus memberikan perhatian yang besar pada pembangunan pendidikan dalam rangka mencapai tujuan negara, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa yang pada gilirannya sangat mempengaruhi kesejahteraan umum dan pelaksanaan ketertiban dunia. Pendidikan mempunyai peranan penting dan strategis dalam pembangunan bangsa serta memberikan kontribusi signifikan atas pertumbuhan ekonomi dan transformasi sosial. Lebih lanjut, pendidikan yang memiliki empat pilar utama, yaitu belajar untuk belajar (*learning how to learn*), belajar untuk mengetahui (*learning how to know*), belajar untuk menjadi (*learning how to be*), dan belajar untuk hidup dengan orang lain (*learning how to live together*), akan menciptakan masyarakat terpelajar yang menjadi prasyarat terbentuknya masyarakat yang maju, mandiri, demokratis, sejahtera, dan bebas dari kemiskinan.

Bidang Pendidikan adalah salah satu bidang yang dituntut untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitasnya, termasuk bidang yang menerima dampak globalisasi baik positif maupun negatif, masyarakat

semakin haus akan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas.<sup>1</sup>Dari teori tersebut, masyarakat cenderung lebih selektif menentukan lembaga pendidikan yang bermutu bagi putra putrinya adalah hal yang penting, karena begitu urgennya pendidikan sebagai salah satu kebutuhan asasi manusia. Jangkauan peningkatan pendidikan bukan hanya dalam konteks kuantitatif (dimensi populasi/jumlah), melainkan juga kualitatif (mutu) yang lebih mengarah pada kedalaman dan intensitas, baik proses maupun produk sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang siap menghadapi tantangan ke depan. Secara umum yang menjadi dasar dalam pendidikan adalah mempersiapkan peserta didik untuk mampu menjalankan kehidupan bukan sekedar mempersiapkan peserta didik untuk sebuah pekerjaan.

Hidup dalam situasi dan kondisi serba persaingan sekarang ini, sulit bagi organisasi atau lembaga pendidikan jika tidak memiliki kemampuan mengubah diri dengan cepat dan mampu berkembang seiring dengan tuntutan *stakeholder*. Kondisi ini berlaku hampir pada semua organisasi yang bersifat profit maupun non profit.<sup>2</sup> Dari pendapat ini, maka lembaga pendidikan meskipun tidak termasuk lembaga profit, namun manajemennya atau pengelolaannya tidak dapat dilakukan secara tradisional akan tetapi membutuhkan kemampuan khusus sehingga output

---

<sup>1</sup> Muchtar Bukhari, *Pendidikan Antisipatoris* ,(Yogyakarta: Kanisius, 1994), 41.

<sup>2</sup> Muhaimin, *Manajemen Pendidikan (Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/madrasah)*, cet ke-4 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 23.

pendidikan memiliki daya bersaing tinggi untuk dapat bersaing ditingkat global.

Lembaga pendidikan sebagai sebuah sistem, maka sub sistem yang selama ini belum banyak ditangani adalah sub sistem manajemen atau pengelolaan. Faktor pengelolaan termasuk faktor yang sangat menentukan produktifitas dan efektifitas lembaga pendidikan.<sup>3</sup> Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen atau pengelolaan di sekolah yang memberikan kewenangan penuh kepada sekolah dan guru dalam mengatur pendidikan dan pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggungjawabkan, mengatur, serta memimpin sumber-sumber daya insani serta barang-barang untuk membantu pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan tujuan sekolah. Manajemen atau pengelolaan pada suatu lembaga pendidikan perlu di sesuaikan dengan kebutuhan dan minat peserta didik, guru-guru, serta kebutuhan masyarakat setempat.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Prastyawan, *Implementasi Manajemen Layanan dalam Pendidikan Islam*, Jurnal Studi Keislaman Volume 5, Nomor 1, Maret 2015, 79.

<sup>4</sup> Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007), 184.

E.Mulyasa sebagaimana dikutip oleh Mujamil Qomar mengemukakan bahwa model manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan sekolah yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara kontinu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya, dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah. Apalagi saat ini paradigma dalam memandang pendidikan mulai bergeser, yang awalnya pendidikan dikaji dan dilihat dari aspek sosial, sekarang orang melihat pendidikan lebih pada sebuah *corporate*. Artinya, lembaga pendidikan dipahami sebagai suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Apabila produsen dalam hal ini lembaga pendidikan tidak dapat memberikan pelayanan atau servis yang memuaskan maka organisasi atau lembaga pendidikan tersebut tidak laku. Lembaga pendidikan dapat dimaknai sebagai lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa pendidikan yang kegiatannya melayani konsumen berupa siswa, mahasiswa, maupun masyarakat umum yang dikenal sebagai *stakeholder*.

Menurut Alma, perubahan paradigma pendidikan tersebut, harus dapat menciptakan:<sup>5</sup> (1) *Makes regular repeat purchases* yaitu pelanggan yang selalu membeli atau memakai secara teratur program yang diluncurkan oleh lembaga, misalnya siswa menyelesaikan studi sampai akhir tetap pada sekolah yang sama; (2) *Purchases across product and*

---

<sup>5</sup>Modul UPI, *Pemasaran Pendidikan*, hal. 202.

*service lines* yaitu pelanggan membeli diluar lini produk atau jasa sekolah itu, misalnya sekolah mengadakan seminar maka banyak masyarakat yang ikut dalam seminar tersebut; (3) *Refers Other* yaitu merekomendasikan produk lain misalnya pada sekolah tersebut ada ekstrakurikuler yang bermacam-macam atau ada program tahfid dan sebagainya; (4) *Demonstrates an immunity to the full of the competition* yaitu menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing, misalnya banyak lembaga lain yang menawarkan pendidikan serupa akan tetapi sebanyak dan semenarik apapun yang dilakukan oleh lembaga lain, siswa tetap teguh memilih sekolah tersebut sebagai lembaga layanan pendidikannya.

Kesenjangan tingkat pendidikan penduduk perkotaan dan pedesaan juga cukup besar. Hal tersebut disebabkan, antara lain, oleh ketersediaan fasilitas pelayanan pendidikan, khususnya untuk jenjang pendidikan menengah pertama ke atas yang belum merata khususnya di daerah terpencil dan kepulauan. Di samping itu, fasilitas dan layanan pendidikan khusus bagi anak-anak yang mempunyai kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan/atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa belum tersedia secara memadai.

Sementara itu, kualitas pendidikan juga masih rendah dan belum mampu memenuhi keperluan peserta didik dan pembangunan, yang terutama disebabkan oleh (1) kurang dan belum meratanya pendidik dan

tenaga kependidikan, baik secara kuantitas maupun kualitas; (2) belum memadainya ketersediaan fasilitas belajar terutama buku pelajaran dan prasarana penunjang termasuk peralatan peraga pendidikan; (3) belum berjalannya sistem kendali mutu dan jaminan kualitas pendidikan, dan (4) belum tersedianya biaya operasional yang diperlukan untuk pelaksanaan proses belajar mengajar secara bermutu.

Sistem kendali mutu dan jaminan kualitas pendidikan belum berjalan dengan baik antara lain disebabkan oleh belum adanya standar pelayanan pendidikan dari sisi input, proses dan outputnya. Di samping itu, sistem evaluasi mutu pendidikan juga dinilai belum sempurna.

Lebih tegas lagi apa yang disebutkan oleh Gronroos yang dikutip oleh Yahya Sudarya, yaitu: jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Kotler yang dikutip oleh Yahya Sudarya mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu<sup>6</sup>. Walaupun demikian jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. – ada produk jasa murni seperti Master of Ceremony, pengacara, guru, dsb. Serta

---

<sup>6</sup> Yahya Sudarya, *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidika*, Jurnal Pendidikan Dasar Volume 1, Nomor 8, 227, 2.

ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik seperti ; jasa pergudangan membutuhkan gudang, warnet membutuhkan komputer, restoran perlu makanan. Dari uraian di atas jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Di dalam kegiatan layanan (service) terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Sedangkan substansi layanannya adalah dalam bidang pendidikan.

Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini hasil pendidikan. Diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas. Hubungan timbal balik yang terjadi antara yang memberikan layanan dan yang dilayani pada hakikatnya saling membutuhkan. Kondisi saling membutuhkan seharusnya menjadi nilai (*value*) yang dimiliki dan difahami bersama untuk mengokohkan tujuan yang ingin dicapai. Nilai saling membutuhkan yang dasari oleh saling memahami akan berkembang kepada saling mengetahui kebutuhan masing – masing pihak. Keduanya memiliki kepentingan dan kebutuhan yang berbeda, tidak mustahil dapat menimbulkan benturan kepentingan, untuk itu diperlukan nilai yang disepakati bersama sehingga seluruh kepentingan dapat diakomodasi

secara optimal. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/siswa baru.

Pelayanan jasa dalam dunia pendidikan dapat berupa pelayanan intelektual dan pembentukan watak secara menyeluruh.<sup>7</sup>Jadi, jika lembaga pendidikan ingin mempunyai banyak peminat dan jumlah siswanya banyak maka harus memberikan servis atau pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat, sehingga dibutuhkan manajemen pelayanan sekolah yang dapat memuaskan masyarakat yang menjadi konsumen dari sekolah tersebut. Apabila manajemen pelayanan sekolah tersebut bagus, maka masyarakat banyak yang menggunakan jasa pelayanan lembaga pendidikan itu, hal itu akan berdampak pada banyaknya minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di lembaga pendidikan tersebut.

---

<sup>7</sup>Ara sebagahidayat& Imam Machali, *Pengelolaan pendidikan (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam mengelola sekolah dan Madrasah)*, (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), 229.

MTsN Tulungagung adalah lembaga pendidikan di bawah naungan Depag dan SMPN 1 Tulungagung adalah lembaga pendidikan di bawah naungan Diknas. Kedua lembaga pendidikan tersebut mempunyai jumlah murid yang banyak dan terkenal favorit di kabupaten Tulungagung karena minat masyarakat terhadap kedua sekolah tersebut juga banyak. MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung jumlah muridnya lebih dari seribu siswa. MTsN Tulungagung mempunyai visi terwujudnya madrasah yang unggul, lulusan yang bertaqwa, mandiri, cerdas, berwawasan lingkungan dan berkepribadian yang berlandaskan gotong-royong. Misi MTsN Tulungagung adalah meningkatkan manajemen pelayanan mutu: meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, meningkatkan sarana dan prasarana yang berkualitas, meningkatkan pembelajaran yang efektif dan efisien, mewujudkan iklim kompetitif dalam bidang akademik dan non akademik, meningkatkan peserta didik yang berkualitas dan siap bersaing di era global, meningkatkan pembiasaan pelaksanaan ajaran agama Islam, meningkatkan nilai-nilai akhlak mulia, melaksanakan kegiatan, ketentuan dan aturan yang sesuai dengan norma lingkungan dan kepribadian yang berlandaskan gotong royong, meningkatkan hubungan kerjasama internal dan eksternal. Di MTsN Tulungagung juga ada program kelas unggulan dan kelas akselerasi, untuk kelas unggulan dilakukan proses seleksi dan hanya mengambil 3 kelas @sebanyak 30 siswa yang biasanya dicukupi melalui proses seleksi *try out* dan tes tertulis. Adapun kelas akselerasi akan diambilkan dari siswa-siswa yang

telah lolos seleksi di kelas unggulan dan tes IQ. Untuk ekstrakurikuler di MTsN Tulungagung ada 22 ekstra pilihan yaitu Pramuka, PMR, Drumband, Band Modern, Nasyid, Rebana, MTQ, Tari, karate, tata rias rambut dan wajah, pidato bahasa Arab, Inggris, Indonesia, Geguritan dan macapat, olimpiade semua mapel, lukis, jurnalis, basket, sepak bola, futsal, puisi, KIR, lukis dan kaligrafi, renang. Prestasi yang pernah diraih MTsN Tulungagung adalah juara nasional medali emas olimpiade Biologi di Jakarta Juli 2012, juara 1, 3 dan 4 *speech contest* se eks Karisidenan Kediri di SMAN 1 Gondang 2012, juara umum Galang Tangkas Pramuka di Kab Tulungagung 2012, juara 1 lukis poster olimpiade UKS di Tulungagung 2012, juara 1 puisi olimpiade UKS di Kab Tulungagung, juara 3 macapat di Kamendikas Kab Tulungagung, dalam rangka HAB Kemenag ke 67 memperoleh juara 1 olimpiade Matematika, Fisika, Biologi, kaligrafi, pidato bahasa Arab, dan juara 1 Nasyid.<sup>8</sup>

Sedangkan SMPN 1 Tulungagung mempunyai visi menciptakan generasi penerus bangsa yang unggul dalam IMTAQ, berprestasi dalam IPTEK, peduli dan berbudaya lingkungan serta berwawasan global. Prestasi SMPN 1 Tulungagung sebagai peringkat terbaik nilai rata-rata UN 2010 secara nasional.<sup>9</sup> Salah satu upaya tersebut adalah mengadakan bimbingan belajar intensif bagi siswa siswi yang mendapat peringkat kelas 1-5 dan untuk siswa siswi yang nialinya dianggap

---

<sup>8</sup><http://mimpitulungagung.blogspot.co.id/2013/03/program-unggulan-dan-akselerasi-di-mtsn.html> di akses hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 10.00 WIB.

<sup>9</sup><http://news.liputan6.com/read/275957/nilai-rata-rata-un-smpn-1-tulungagung-tertinggi> di akses hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 10.00 WIB.

kurang. Hal ini dilakukan agar siswa yang berprestasi dapat lebih mengembangkan ilmunya secara maksimal agar nilai UNnya memuaskan. Sedangkan untuk siswa yang nilainya dianggap kurang dapat memperbaiki nilainya agar bisa mengerjakan UN dengan lancar dan dengan nilai yang memuaskan. Selain itu pada waktu pondok Ramadhan melibatkan mahasiswa IAIN Tulungagung yang dikoordinir oleh Himpunan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah untuk mengisi materi: sholat dhuha, tadarus sekaligus materi tajwid, materi Ketauhidan, materi Thaharah, ibadah, dan sejarah Islam. Prestasi yang pernah diraih yaitu Muhamad Akdiyath Arga Pradifa pelajar dari SMPN 1 Tulungagung prestasi yang diraih Juara OSN jenjang SMP Mata Pelajaran Matematika tingkat Provinsi Jawa Timur dan mewakili ke tingkat Nasional tahun 2016. Sertifikasi ISO : 9001:2008. SMPN 1 Tulungagung juga merupakan sekolah Adiwiyata yang konsisten dalam menjaga kebersihan dan lingkungan hidup.

MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung sangat mengedepankan mutu pendidikan guna pencapaian tujuan pendidikan. Salah satunya adalah melalui manajemen pelayanan pendidikan yang berkualitas. 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. Dari paparan di atas maka MTsN Tulungagung dan SMPN 1

Tulungagung menurut penulis menarik untuk dikaji dan diteliti lebih mendalam lagi, sehingga penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT (Studi Multikasus di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung).

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas maka dapat dirumuskan fokus penelitian. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas, sehingga masalah-masalah tersebut menjadi terarah dan jelas. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan pendidikan untuk meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung ?
2. Bagaimana pengimplementasian pelayanan pendidikan untuk meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung ?
3. Bagaimana penyelesaian aktifitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan pelayanan pendidikan untuk meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan pengimplementasian pelayanan pendidikan di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung.
3. Untuk mendeskripsikan penyelesaian yang dilakukan dalam meningkatkan minat masyarakat melalui manajemen pelayanan pendidikan di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis sebagai berikut:
  - a. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan; lebih jauh diharapkan dapat memberikan sumbangan akademik tentang manajemen pelayanan pendidikan di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung dalam rangka meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut.
  - b. Dapat memberikan informasi kepada para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan terkait dengan manajemen pelayanan pendidikan dalam rangka meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dasar bagi semua jenjang pendidikan terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dalam rangka meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

2. Kegunaan praktis sebagai berikut:

Temuan ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sumber masukan khususnya:

a. Bagi lembaga :

Diharapkan dijadikan bahan informasi dan evaluasi untuk MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung agar selalu memperbaiki kualitas pelayanan pendidikannya dalam menarik minat masyarakat.

b. Bagi peneliti yang akan datang :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan untuk mengembangkan dan membangun teori-teori baru terkait pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat.

c. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan informasi untuk memperkaya khasanah keilmuan.

d. Bagi Perpustakaan Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan buku perpustakaan sebagai wujud keberhasilan belajar mengajar yang dilakukan oleh IAIN Tulungagung serta untuk menambah literatur di bidang pendidikan terutama yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan untuk meningkatkan minat masyarakat pada lembaga pendidikan.

## **E. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah dalam konteks penelitian ini dimaksudkan untuk mencari kesamaan visi dan persepsi serta untuk menghindari kesalahpahaman, maka dalam penelitian ini perlu ditegaskan istilah-istilah dan pembatasannya.

### **1. Penegasan Istilah Secara Konseptual**

#### **a. Manajemen Pelayanan**

Manajemen pelayanan adalah sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, meng-implementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.<sup>10</sup>

#### **b. Pelayanan Pendidikan**

Pelayanan pendidikan adalah memberikan layanan terbaik yang berorientasi pada kepentingan pelanggan jasa pendidikan

---

<sup>10</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 4.

sehingga memungkinkan pemasar jasa pendidikan untuk memberikan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yang optimal.<sup>11</sup>

c. Minat masyarakat

Minat masyarakat terhadap sekolah adalah kecenderungan orang tua wali murid dalam memilih pendidikan untuk anaknya yang diwujudkan dengan menyekolahkan anaknya ke sekolah sebagai pilihan untuk pendidikan anaknya.<sup>12</sup>

2. Penegasan Istilah Secara Operasional

Penegasan operasional dari judul “Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat (Studi Multi Kasus di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung)” adalah sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan pendidikan yang maksimal di masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai kecenderungan untuk menyekolahkan anaknya di lembaga pendidikan tersebut.

---

<sup>11</sup> Dedik Fatkul Anwar, *Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta*, (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014), 38.

<sup>12</sup> Aji Sofa, *Model Peningkatan Minat Masyarakat Terhadap Madrasah Ibtidaiyah di Jawa Tengah*, *Jurnal Nadwa* Volume 6, Nomor 1, 2012, 97.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan tugas akhir ini selanjutnya yaitu:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, ruang lingkup penelitian, sistematika penulisan dan kerangka berfikir.

### **2. BAB II TINJAUAN TEORI**

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya adalah manajemen pelayanan, pelayanan pendidikan, minat masyarakat.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai metode penelitian, metode pendekatan, dan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian.

### **4. BAB IV DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum yang menjelaskan kondisi wilayah, pembahasan dari berbagai hasil pengumpulan data dan analisa mengenai hasil tersebut.

### **5. BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai pembahasan atau ulasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## 6. BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan temuan studi berupa kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran dari hasil kesimpulan tersebut.