

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikedepankan tentang: (a) paparan data penelitian, dan (b) temuan penelitian. Paparan data penelitian terdiri dari dua kasus yang diteliti yaitu: paparan data kasus I: MTsN Tulungagung, paparan data penelitian kasus II: SMPN 1 Tulungagung, dan analisis lintas kasus. Temuan penelitian terdiri atas: temuan penelitian pada kasus I: MTsN Tulungagung, temuan penelitian pada kasus II: SMPN 1 Tulungagung, dan temuan penelitian lintas kasus.

A. Paparan Data Penelitian

1. Paparan Data Penelitian pada Kasus I MTsN Tulungagung

Pada bagian ini dipaparkan data mengenai: (a) perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, (b) pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, (c) penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat.

a. Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat

Manajemen pelayanan pendidikan sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan membutuhkan peran kepala madrasah sebagai pimpinan dan pemegang pengelolaan pada lembaga pendidikan. Pelayanan pendidikan merupakan persoalan yang serius bagi para kepala sekolah termasuk kepala sekolah Islam, terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Karena itu bagi manajer yang menginginkan lembaga pendidikannya diminati masyarakat maka diperlukan perencanaan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Dengan perencanaan manajemen pelayanan pendidikan yang berkualitas maka lulusan dari MTsN Tulungagung sudah mandiri, punya kecerdasan, keberanian dan berani bersaing baik ditingkat Kabupaten, Karesidenan, Provinsi maupun Nasional Sebagaimana yang disampaikan oleh Kirom Rofi'I, M.Pd.I, selaku kepala sekolah menjelaskan:

..., Rencana jangka pendek untuk satu tahun misalnya kelas 7 anak mengenal dan senang di MTsN Tulungagung, tahun berikutnya kelas 8 anak sudah dilatih kemandiriannya, dan dilatih keberaniannya. Tahun berikutnya kelas 9 anak-anak

dilatih keberaniannya untuk berkompetisi baik secara kelompok maupun pribadi. Siswa harus bisa memilih dan mencari saya harus bertanding yang mana untuk mengasah kemampuan akademik maupun non akademik. Sehingga lulus dari MTsN Tulungagung siswa-siswi sudah mandiri, punya kecerdasan, keberanian dan berani bersaing baik ditingkat Kabupaten, Karesidenan, Provinsi maupun Nasional.¹

Lembaga pendidikan dengan peminat yang semakin lama semakin banyak yang dibuktikan dengan jumlah murid yang dari tahun ke tahun terus meningkat, maka lembaga pendidikan tersebut mempunyai pelayanan pendidikan yang sudah berkualitas. Layanan pendidikan di sekolah sebagai pelayanan publik dinyatakan dalam pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang selengkapny berbunyi, “Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”. Dari ayat tersebut memberi gambaran dan penjelasan bahwa layanan pendidikan sebagai layanan publik yang salah satunya adalah pengajaran, pengajaran yang ada di lembaga pendidikan adalah pendidikan akademis maupun pendidikan non akademis. Karena itu pelayanan pendidikan akademik maupun

¹ Kirom, Wawancara dengan kepala MTsN Tulungagung pada 11 April 2017

pelayanan pendidikan non akademik di sekolah harus direncanakan dan diprogramkan dengan matang.

Dalam merencanakan program-program madrasah kepala madrasah selaku pimpinan pada lembaga pendidikan tersebut mempunyai peran yang sangat penting untuk merencanakan, mengorganisasikan dan memberikan kewenangan kepada waka-waka di bawahnya untuk bersama-sama bermusyawarah membuat program-program madrasah baik jangka pendek maupun jangka panjang. Rapat tersebut didokumentasikan oleh sekolah dengan foto di bawah ini:



Gambar 4.1 Foto membuat program-program sekolah di MTsN Tulungagung

Sebagaimana yang disampaikan oleh Kirom Rofi'I, M.Pd.I, selaku kepala sekolah menjelaskan:

Program-program jangka pendek dan jangka panjang tersebut di musyawarahkan dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, guru-guru dan tenaga pendidikan serta KTU. Setelah itu

disosialisasikan kepada guru-guru, tenaga pendidikan dan siswa seluruhnya tentang program-program yang sudah dimusyawarahkan tersebut.²

Program-program jangka pendek maupun jangka panjang tersebut salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan prestasi siswa baik prestasi akademik maupun prestasi non akademik. Karena itu waka kurikulum selaku pemegang tugas untuk pengembangan kurikulum yang nantinya untuk prestasi akademis juga harus mempunyai perencanaan yang matang untuk melayani siswa-siswinya di bidang akademis. Kurikulum yang dilaksanakan di MTsN Tulungagung menggunakan kurikulum K13. Waka kurikulum dalam merencanakan program kurikulum membuat dulu RKM (Rencana Kerja Madrasah) yang dilaksanakan dalam jangka waktu satu tahun. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bambang Setyiono selaku Waka Kurikulum MTsN Tulungagung di bawah ini:

Perencanaan kurikulum yang digunakan dan sudah dilaksanakan adalah Kurikulum K13. Untuk tahun pelajaran 2016-2017 ini adalah anak yang pertama meluluskan k13. Pertama waka kurikulum membuat RKM (Rencana Kerja Madrasah) yang jangka waktunya dilaksanakan setahun. RKM dibuat mulai dari kegiatan awal penerimaan siswa baru sampai nanti ujian akhir.³

² Kirom Rofi'i, Wawancara dengan kepala MTsN Tulungagung pada 11 April 2017

³ Bambang Setyiono, Wawancara dengan Waka Kurikulum MTsN Tulungagung pada 10 April 2017

Perencanaan pelayanan pendidikan yang bermutu untuk meningkatkan minat masyarakat selain akademis yang dilayani di MTsN Tulungagung juga di non akademis juga dilayani dengan baik. Untuk melayani dan mengembangkan minat serta bakat siswa-siswi di MTsN Tulungagung, waka kesiswaan membuat program-program kesiswaan yang sangat banyak sekali yang diadakan dalam berbagai macam ekstrakurikuler yang ada di MTsN Tulungagung. Sebagaimana disampaikan oleh Nur Khusna selaku Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung di bawah ini:

Perencanaan tentang kegiatan pengembangan diri dan ekstra di MTsN Tulungagung sangat banyak sekali, jumlahnya ada lebih dari 20 ekstrakurikuler. Kegiatan pengembangan diri dan ekstrakurikuler itu dibuat perencanaan program yang dilaksanakan setahun.⁴

Salah satu kegiatan pengembangan diri yaitu ekstrakurikuler drum band, hal itu terbukti ketika peneliti mengadakan observasi pada hari Sabtu, 22 April 2017:

Saat itu peneliti datang ke MTsN Tulungagung pada jam 13.00 WIB untuk menemui Bapak Zuhdi dalam rangka meminta data dokumentasi kegiatan akademik dan non akademik. Terlihat disaat peneliti masuk sekolah ada latihan ekstra drum band di halaman MTsN Tulungagung dengan memakai perlengkapan lengkap dan dipandu oleh pelatih ekstra drum band.⁵

⁴ Nur Khusna, Wawancara dengan Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung pada 10 April 2017

⁵ Observasi pada hari Sabtu, 22 April 2017 di MTsN Tulungagung

Pada kejadian tersebut juga peneliti foto sebagai bahan dokumentasi penelitian.



Gambar 4.2 Latihan drum band di MTsN Tulungagung

Pengembangan program dan pelayanan pendidikan yang memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal yaitu masyarakat maka pihak sekolah mengadakan program pengembangan diri untuk siswa-siswi MTsN Tulungagung dengan mengadakan ekstrakurikuler yang tidak ada di sekolahan yang lain. Salah satunya adalah dengan mengadakan ekstrakurikuler tata rias wajah rambut yang belum dimiliki oleh sekolah yang lain setingkat sekolah menengah pertama atau madrasah tsanawiyah di Tulungagung. Hal itu sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Nur Khusna selaku Waka Kesiswaan:

Kegiatan ekstra-ekstra yang meliputi sifatnya bukan akademis melainkan non akademis dari kegiatan pramuka sampai robotik dan tata rias wajah rambut yang merupakan kegiatan pengembangan diri atau ekstra yang tidak dimiliki oleh sekolah atau madrasah yang lain. Perencanaan untuk ekstra memang dilaksanakan satu tahun dan untuk tahun ini belum ada tetapi melanjutkan program-program pengembangan dan ekstra yang tahun kemarin.⁶

Meraih mutu pelayanan pendidikan yang berkualitas merupakan proses yang tidak mengenal akhir. Perbaikan mutu merupakan proses berkesinambungan dan bukan program sekali jalan. Maka dari itu MTsN Tulungagung untuk program pengembangan diri dan ekstrakurikuler untuk tahun-tahun ini masih melanjutkan program-program kesiswaan yang dulu, agar program-program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan program kesiswaan yaitu meningkatkan dan mengembangkan minat peserta didik yang sesuai dengan apa yang disampaikan oleh waka kesiswaan di atas.

Masyarakat selaku pelanggan eksternal lembaga pendidikan berhak tahu tentang apa saja kegiatan yang ada di sekolah dan program-program pengembangan serta ekstra apa yang ada di sekolah maka dari itu untuk memperlancar dan mengenalkan tentang lembaga pendidikan tersebut agar dikenal oleh masyarakat maka peran humas dalam lembaga pendidikan juga penting agar masyarakat tahu tentang

⁶ Nur Khusna, Wawancara Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung pada 10 April 2017

sekolahan, kemudian berminat untuk menyekolahkan putra-putrinya di lembaga pendidikan tersebut. Humas di MTsN Tulungagung untuk mensukseskan hal itu tidak tinggal diam saja tetapi juga mempunyai perencanaan-perencanaan program agar masyarakat bisa lebih dekat dengan sekolah. Hal itu sebagaimana disampaikan oleh Humas MTsN Tulungagung Mardiana:

Banyak cara dilakukan humas untuk perencanaan humas agar sekolah lebih dikenal dan diminati masyarakat diantaranya lewat publikasi, website, majalah, siswa diikutkan olimpiade atau lomba-lomba dari situ nanti masyarakat tahu tentang keberadaan sekolah.⁷

Perencanaan yang dilakukan humas di atas dilakukan agar masyarakat lebih dekat dan tahu tentang apa yang ada di dalam MTsN Tulungagung karena jaman sekarang media sosial atau dunia maya lebih banyak peminatnya, salah satunya di FB MTsN Tulungagung yang semua kegiatan siswa diekspos di sana. FB tersebut gunanya agar masyarakat yang setiap hari menggunakan media social dapat melihat dan mengetahui kegiatan apa saja yang ada di MTsN Tulungagung. Sehingga masyarakat cepat mengetahui tentang informasi-informasi kegiatan apa saja yang ada di MTsN Tulungagung, yang pada akhirnya dapat menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di MTsN Tulungagung.

⁷ Mardiana, Wawancara Humas MTsN Tulungagung pada tanggal 11 April 2017

b. Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung

Lembaga pendidikan sebagai pelaku jasa di bidang pendidikan pasti berusaha untuk menghormati dan melayani masyarakat sebaik mungkin, khususnya lembaga pendidikan yang berlabel Islam pasti mengimplementasikan apa yang ada dalam Al Quran yaitu surat Al Hasyr (59) : 9. Dalam ayat ini ada usaha untuk menghormati dan melayani orang lain (dalam konteks ini kaum Muhajirin). Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan kepada kaum Muhajirin. Keikhlasan pelayanan dan kerelaan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Konsumen di sini adalah pelanggan internal maupun eksternal yang menggunakan lembaga pendidikan tersebut untuk meningkatkan prestasi putra-putri mereka baik akademis maupun non akademis. Kegiatan-kegiatan yang ada di sekolah selalu mengikuti perkembangan jaman dari tahun ke tahun dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang ada di masyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kirom Rofi'I selaku Kepala Sekolah MTsN Tulungagung di bawah ini:

Kegiatan-kegiatan madrasah bersumber dari kegiatan masyarakat yang diminati dari tahun ke tahun mengikuti perkembangan jaman, melihat, membaca, mendengar, mengamati perkembangan-perkembangan yang ada di masyarakat, perkembangan-perkembangan pendidikan yang ada di tingkat atas serta mempertimbangkan dengan kegiatan-kegiatan yang telah ada di sekolah. MTsN Tulungagung bisa memenuhi permintaan masyarakat dengan mengikuti perkembangan pendidikan.⁸

Hal ini terbukti ketika peneliti melakukan observasi pada hari

Jumat, 21 April 2017:

Saat itu peneliti datang ke MTsN Tulungagung pada jam 08.00 WIB untuk menemui waka Kurikulum, tetapi pada waktu peneliti masuk ruang guru terlihat sepi. Kemudian peneliti bertanya pada salah TU yang ada di sekolah ternyata semua guru dan siswa kelas 9 mengikuti istigosah di Masjid Al Munawar Tulungagung dalam rangka doa bersama untuk kesuksesan kelas 9.⁹

Dari observasi peneliti di atas adalah salah satu bukti bahwa MTsN Tulungagung dalam melakukan suatu kegiatan sekolah selalu mengikuti perkembangan jaman dan mengikuti kegiatan yang menarik yang ada di masyarakat dengan salah satunya ikut kegiatan istigosah.

Seorang pimpinan lembaga pendidikan Islam, baik kapasitasnya sebagai kepala madrasah, kepala sekolah, pengasuh atau Kyia adalah sebagai Khodim Al Ummat (pelayan umat). Yang berarti mereka harus

⁸ Kirom Rofi'I, wawancara Kepala Sekolah MTsN Tulungagung pada tanggal 11 April 2017

⁹Observasi pada hari Jumat, 21 April 2017 di MTsN Tulungagung.

memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain baik jajaran pimpinan, para guru, siswa, karyawan, wali murid, para pengguna lulusan, para tamu lembaga, para duta atau utusan lembaga lain, dan masyarakat secara luas. Kepala madrasah juga harus memberikan contoh kepada para guru, karyawan dan tenaga pendidik yang ada di lembaga pendidikan tersebut untuk bersama-sama melayani para pelanggan eksternal dengan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang ada di sekolah.

Pelanggan eksternal dalam hal ini masyarakat selalu minta pelayanan yang bermutu. Salah satu Permintaan masyarakat agar putra-putrinya dapat memperoleh prestasi akademis yang lebih maka MTsN Tulungagung membuka 2 kelas yaitu kelas regular dan kelas unggulan. Mengenai gambaran pelaksanaan kelas regular dan kelas unggulan ini disampaikan oleh Bambang Setyiono, Waka Kurikulum MTsN Tulungagung:

Untuk kelas di MTsN Tulungagung ada 2 yaitu kelas program regular dan kelas program unggulan. Program regular pulang jam 13.30 dan program unggulan pulang jam 15.00 WIB. Yang membedakan adalah untuk Mapel Bahasa Arab di regular 3 jam pelajaran sedangkan di unggulan itu 5 jam pelajaran. Mapel Matematika, IPA dan Bahasa Inggris itu semuanya selisih 2 jam pelajaran dengan di unggulan. Tujuannya kelas regular dan unggulan adalah sama yaitu ingin mendapatkan prestasi yang lebih untuk siswa sehingga cita-citanya tercapai.¹⁰

¹⁰ Bambang Setyiono, Wawancara Waka Kurikulum MTsN Tulungagung pada 10 April 2017

Pengimplementasian kurikulum di MTsN Tulungagung dibuat sesuai dengan permintaan masyarakat dalam rangka memenuhi apa yang diinginkan oleh orang tua dan pihak sekolah selaku lembaga pendidikan dalam rangka menarik minat masyarakat, sekolah berusaha memenuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat. Salah satunya dalam bidang akademis untuk prestasi siswa agar lebih meningkat lagi maka sekolah mempunyai program kelas regular dan kelas unggulan yang setiap tahun peminatnya sangat banyak.

Waka kurikulum membuat program untuk jumlah jam pelajaran dalam waktu satu Minggu sebanyak 46 jam pelajaran. Hari Senin sampai hari Kamis ada 8 jam pelajaran, hari jumat 6 jam pelajaran dan untuk hari Sabtu ada 8 jam pelajaran. Kelas regular dan kelas unggulan yang ada di MTsN Tulungagung semata-mata untuk melayani tuntutan masyarakat yaitu pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang bermutu dalam bidang akademis. Untuk kelas regular dan kelas unggulan ini ada perbedaannya yaitu kalau kelas regular pulang pukul 13.30 sedangkan untuk kelas unggulan pulang pukul 15.00 WIB setelah anak-anak sholat ashar berjamaah di sekolah kemudian pulang.

Proses penerimaan siswa baru di MTsN Tulungagung melalui 3 jalur:

1) Jalur Try Out

Jalur try out ini bukan PPDB tapi anak-anak kelas 6 Sd manapun boleh ikut, dari try out tadi sertifikat tryout digunakan untuk golden tiket ke MTsN kemudian berdasarkan hasil try out tadi akan dirangking dan diambil rangking 1 sampai 150 yan terbaik. Tahun ini 2017-2018 yang ikut try out ada seribu lebih. Dari seribu peserta tersebut yang rangking 1 sampai 150 hasil nilai try outnya maka diberi tiket masuk ke MTsN Tulunagung. Itupun setelah tahun ajaran baru tidak masuk semua.

Untuk kegiatan try out dibuktikan dengan dokumentasi sekolah di bawah ini:



Gambar 4.3 foto Try Out MTsN Tulungagung

2) Jalur Tes

Jalur tes ini dilaksanakan di MTsN Tulungagung dengan materi tes meliputi mata pelajaran Matematika, IPA, dan Pengetahuan Agama, dengan komposisi jumlah soal 20, 20, 20 (60 butir soal pilihan ganda). Jalur tes ini dilaksanakan sebelum SD lulusan atau sebelum UN.

3) Jalur Danem

MTsN Tulungagung karena juga mengikuti program Diknas maka jalur yang ketiga ini masuk MTsN Tulungagung menggunakan Danem untuk penyeleksiannya.

Proses penerimaan siswa baru di atas sebagaimana yang dijelaskan oleh Bambang Setyiono, Waka Kurikulum MTsN Tulungagung:

Untuk masuk MTsN Tulungagung ada 3 jalur yang tahun kemarin, pertama mengadakan try out, yang kedua dengan jalur tes sebelum sd lulus yang meliputi maple agama, Matematika dan IPA. Yang ketiga karena kita juga mengikuti diknas maka dengan jalur danem.¹¹

¹¹ Bambang Setyiono, Wawancara Waka Kurikulum MTsN Tulungagung pada 10 April 2017



Gambar 4.4 Foto suasana PPDB

Perbedaan antara kelas reguler dengan kelas unggulan terletak pada penambahan jam pelajaran. Kalau pada kelas reguler siswa-siswinya pulang pukul 13.30 WIB sedangkan pada kelas unggulan pulanginya pukul 15.00 semua siswa sholat ashar berjamaah di sekolah kemudian pulang. Untuk kelas reguler mapel Bahasa Arab 3 jam pelajaran dalam Seminggu sedangkan untuk kelas unggulan mapel Bahasa Arab 5 jam pelajaran dalam Seminggu. Sedangkan untuk mapel IPA, Bahasa Indonesia, Matematika dan Bahasa Inggris selisih 2 jam pelajaran jika dibandingkan dengan kelas reguler. Biayanya juga ada perbedaan sedikit. Prestasi akademis yang pernah diraih di Kemenag maupun Diknas tahun ini try out Jawa Pos MTsN Tulungagung peringkat 1. Kegiatan ke wali murid tidak ada yang ada hanya komite karena wajib.

Program regular dan program unggulan penjurusannya di MTsN Tulungagung itu ketika tes masuk itu ada kategori-kategori pilihan-pilihan dan itu terserah kepada peserta didik dan orang tua untuk menentukan pilihan regular maupun unggulan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Aisyah Fadilla Putri, Siswi kelas 7G MTsN Tulungagung:

Pada awal akan masuk MTsN Tulungagung calon murid dan orang tua bisa memilih program kelas regular atau program unggulan. Di formulir pendaftaran sudah tersedia pilihan tersebut dan calon siswa atau orang tua tinggal melingkari apa yang dipilih.¹²

MTsN Tulungagung terkenal di masyarakat dengan pendidikan agamanya yang bagus dan ekstranya banyak itu juga salah satu alasan mengapa orang tua dan siswa memilih sekolah di MTsN Tulungagung. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Muhammad Faisal Malik, Siswa kelas 8 MTsN Tulungagung:

Saya memilih sekolah di MTsN Tulungagung karena agamanya bagus dan sekolahnya negeri, selain itu di MTsN Tulungagung ekstranya banyak. Di sekolah saya memilih ekstra hadrah, qiro'at dan futsal serta prestasinya di MTsN Tulungagung banyak.¹³

¹² Aisyah Fadilla Putri, Wawancara siswa MTsN Tulungagung kelas 7G pada 12 April 2017

¹³ Muhammad Faisal Malik, Wawancara siswa MTsN Tulungagung kelas 8

Program 5 tahunan atau 2 tahunan di MTsN Tulungagung ada KSM (Kompetisi Sain Madrasah). KSM ini yang mengadakan Kemenag dan Mapel yang dikompetisikan adalah Matematika, Biologi, Fisika, Bahasa Inggris, PAI, dan IPS. Untuk tahun pelajaran 2016-2017 MTsN Tulungagung meraih juara 1 tingkat Kabupaten untuk Mapel IPS. Selain akademis yang dikembangkan dan dikelola dengan baik di MTsN Tulungagung juga mempunyai banyak ekstrakurikuler untuk mengembangkan bakat siswa-siswinya sebagaimana yang disampaikan oleh Nur Khusna, Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung:

Pengembangan diri dan bakat di MTsN Tulungagung itu banyak sekali ada 20 lebih untuk kegiatan ekstrakurikuler yang sifatnya non akademis, diantaranya pramuka, robotic, tata rias wajah rambut, dan sebagainya. Untuk kegiatan akademis dan non akademis serta pengembangan diri karena ini program kepeminatan pihak sekolah membuat angket yang ditujukan kepada seluruh siswa pada awal masuk di MTsN Tulungagung untuk memilih mengikuti kegiatan apa yang ada di sekolah tersebut.¹⁴

Siswa-siswi di MTsN Tulungagung pada waktu awal masuk menjadi siswa baru mengisi angket yang tujuannya untuk memilih kegiatan akademis atau non akademis apa yang diminati yang ada di sekolah. Setelah angket terkumpul bapak ibu guru kemudian mengelola kegiatan-kegiatan tersebut. Kegiatan akademis di MTsN Tulungagung diantaranya Bahasa Inggris, IPA, IPS dan Agama. Kalau non akademis

¹⁴ Nur Khusna, Wawancara Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung pada 10 April 2017

diantaranya Pramuka, PMR, LKTI, Robotika, tata rias, rebana, tari saman, tari modern, band semuanya didata oleh madrasah. Madrasah mendata semua kegiatan akademis maupun non akademis kemudian diposkan dibagiannya masing-masing. Di kesiswaan ada koordinator bidang yang menangani akademis maupun non akademis. Semua kegiatan akademis maupun non akademis dilaksanakan di luar jam pelajaran.

Untuk guru kegiatan akademis maupun non akademis dari dalam dan dari luar. Dari luar sekolah karena potensi guru yang ada di madrasah tidak semuanya bisa tertangani. Sebagaimana dijelaskan oleh Nur Khusan, Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung:

...Gurunya dari dalam dan dari luar karena potensi guru di sini tidak semuanya bisa menangani, contohnya seperti tartil hafid/hafidohnya kerjasama dengan pondok pesantren. Rabotika kerjasama dengan UM dan tata rias kerjasama dengan salon.¹⁵

Banyaknya ekstrakurikuler di MTsN Tulungagung juga dijelaskan oleh Atik, salah satu TU di MTsN Tulungagung:

...yang saya tahu ekstra yang ada di MTsN Tulungagung itu banyak sekali diantaranya drum band, penjaksilat, tari, reog, renang, dan masih banyak lagi.

¹⁵ Nur Khusna, Wawancara Waka Kesiswaan pada tanggal 10 April 2017

Dengan banyaknya kegiatan akademis maupun non akademis di MTsN Tulungagung maka akan membawa nama baik sekolah karena siswa-siswi bisa ikut berbagai macam lomba yang lomba tersebut selalu mendatangkan prestasi sekolah dengan kejuaran-kejuaran yang diperoleh. Banyaknya lomba yang diikuti maka masyarakat akan semakin tahu tentang keberadaan sekolah serta kegiatan-kegiatan akademis maupun non akademis yang ada di sekolah. Pengimplementasian pelayanan pendidikan untuk menarik minat masyarakat selain dengan ikut lomba-lomba akademis maupun non akademis promosinya juga lewat media social, majalah, dan sosialisasi ke anak-anak tentang bahaya narkoba kerjasama dengan kepolisian, kerjasama dengan puskesmas dan kerjasama dengan sekolah tetangga MAN 1 Tulungagung dan MAN 2 Tulungagung. Sebagaimana disampaikan oleh Mardiana, Humas MTsN Tulungagung:

Selain anak-anak diikutkan lomba-lomba akademik dan non akademik agar masyarakat tahu tentang keberadaan sekolah, lewat website atau media social, majalah, kerjasama dengan kepolisian, puskesmas, kerjasama dengan tetangga sekolah MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung mengadakan gerak jalan 3 madrasah serta komite mengadakan istigosah dengan wali murid untuk mendoakan ujian kelas 9 agar berhasil dan sukses.¹⁶

Istigosah yang diadakan dengan mengundang wali murid kelas 9 selain bertujuan mendoakan agar kelas 9 berhasil dalam acara tersebut

¹⁶ Mardiana, Wawancara Humas MTsN Tulungagung pada 11 April 2017

juga disosialisasikan prestasi-prestasi siswa-siswi MTsN Tulungagung. Sosialisasi prestasi-prestasi yang didapat anak kepada wali murid bertujuan agar wali murid senang dan bangga terhadap putara-putrinya sehingga masyarakat percaya kepada sekolah bahwa selama ini putra-putrinya di didik akademis maupun non akademisnya dikelola dan dikembangkan bakatnya dengan baik. Dengan demikian masyarakat akan semakin berminat untuk menyekolahkan anak-anaknya di MTsN Tulungagung.

Kegiatan akademis dan non akademis di MTsN Tulungagung ditunjang dengan sarana prasarana yang memadai karena sarana prasarana yang nyaman juga bagian dari pelayanan pendidikan agar semua siswa merasa aman dan nyaman dalam belajar maupun mengembangkan bakat dan minatnya. Sarana prasarana untuk menunjang kegiatan tersebut diantaranya adalah laboratorium bahasa, lab komputer, lab IPA, perpustakaan, UKS, ruang musik, BP, dan Aula.

c. Penyelesaian Aktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung

Penyelesaian pelayanan pendidikan masih erat hubungannya dengan pelanggan internal maupun eksternal yang menjadi pelanggan di lembaga pendidikan tersebut. Kedua pelanggan tersebut memiliki

hubungan timbal balik dan saling membutuhkan: pelanggan internal membutuhkan pelanggan eksternal dan sebaliknya. Apabila pelanggan internal dilayani dengan baik, maka pelayanan yang diterimanya akan menjadi faktor terbentuknya sikap-sikap profesionalisme dalam bekerja. Misalnya kinerja meningkat, loyalitas tinggi, dan disiplin. Hal itu akan berdampak pada pelanggan eksternal dilayani dengan baik, maka pelanggan eksternal menaruh kepercayaan yang tinggi pada lembaga pendidikan tersebut bahkan pelanggan eksternal akan memberikan dukungan yang riil.

Usaha kepala madrasah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan internal maupun eksternal merupakan upaya untuk membangun kekuatan lembaga dari dalam dan dari luar. Oleh karena itu setiap ada masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan baik itu akademis maupun non akademis seorang manajer harus bisa bertanggung jawab dan berwenang untuk mengarahkan dan mengatur seluruh system yang ada dalam rangka mencapai tujuan lembaga. Sebagaimana disampaikan oleh Kirom Rofi'I, Kepala Sekolah MTsN Tulungagung:

Di sekolah atau madrasah ada komponen kesiswaan, ada peningkatan siswa atau masalah murid, itu diposkan pada kesiswaan, kemudian yang terkait dengan orang tua maupun lintas lembaga itu di poskan ke waka humas. Bagaimana dari sisi humas dan kesiswaan, kemudian di dalam masalah

pembelajaran, kurikulum, jam mengajar itu diposkan kedalam waka kurikulum, ada juga waka sarpras. Untuk masalah secara psikologis maka diselesaikan di BK dan BP baik untuk tingkat bakat maupun menyelesaikannya.¹⁷

Selain itu seorang kepala madrasah juga harus mengetahui lulusan atau alumni dari MTsN Tulungagung itu melanjutkan kemana saja agar mengetahui kemajuan dan perkembangan lembaga pendidikan tersebut dari tahun ke tahun mengalami kemajuan atau kemunduran sehingga pelayanan pendidikan akademis maupun non akademis bisa ditingkatkan menjadi lebih berkualitas lagi. Alumni MTsN Tulungagung 100% melanjutkan baik itu di Madrasah, SMA maupun pondok pesantren yang ada di lingkungan Tulungagung. Setiap tahun ada yang berminat dan diterima di madrasah-madrasah favorit yaitu Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Gorontalo Serpong.

¹⁷ Kirom Rofi'I, Wawancara kepala sekolah MTsN Tulungagung pada 11 April 2017



Gambar 4.5 Foto Sosialisasi PPDB MAN Insan Cendekia.

Masalah-masalah yang ada pada lembaga pendidikan yang terkait dengan pelayanan pendidikan akademis maupun non akademis di MTsN Tulungagung diselesaikan sesuai dengan posnya masing-masing. Sebagaimana disampaikan oleh Bambang Setyiono, Waka Kurikulum MTsN Tulungagung:

Misalnya kalau ada nama ijasah siswa keliru maka diselesaikan bagian administrasi untuk mengusulkan ke Diknas. Orang tua tidak perlu dipanggil hanya siswa disuruh membawa fotokopi ijasah, fotokopi akta dan juga NISN serta KK kemudian diusulkan ke diknas oleh administrasi MTsN Tulungagung.¹⁸

¹⁸ Bambang Setyiono, Wawancara Waka Kurikulum MTsN Tulungagung pada 10 April 2017

Setiap permasalahan di MTsN Tulungagung yang terkait dengan hubungannya dengan masyarakat atau kebijakan-kebijakan dari sekolah maka waka humas, kalau masalah tersebut bisa diselesaikan sendiri maka diselesaikan sendiri tetapi kalau tidak bisa maka waka humas akan melakukan koordinasi dulu dengan para waka baik waka kesiswaan maupun waka kurikulum sebelum menyampaikannya ke masyarakat karena waka humas hanya sebagai penghubung saja antara informasi dari sekolah dengan informasi dari masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Mardiana, Waka Humas MTsN Tulungagung:

...misalnya kalau ada masalah, masyarakat bertanya tentang sekolah melalui humas, humas akan menyelesaikan sendiri selagi bisa tetapi kalau ada hubungannya dengan kebijakan humas tidak berani memutuskan, humas akan berkoordinasi dengan jajaran waka, keputusannya bagaimana karena humas hanya sebagai penghubung. Kalau hasil koordinasi sudah pernah dibahas maka humas tinggal menyampaikan saja ke masyarakat. Tetapi masalah ini penting dan menyangkut orang banyak dan humas tidak bisa menjawab maka humas menyelesaikannya di tingkat atas. Karena humas hanya sebagai bawahan yang menyampaikan saja kalau ada keputusan yang belum dikoordinasikan maka humas akan mengkoordinasikan dulu.¹⁹

Masalah yang menyangkut non akademis di MTsN Tulungagung juga diselesaikan dengan bijaksanasesuai dengan porsi dari masalah tersebut misalnya pada awal masuk siswa memilih ekstra

¹⁹ Mardiana, Wawancara Waka Humas MTsN Tulungagung pada 11 April 2017

A kemudian ditengah jalan tidak ikut lagi maka itu merupakan kendala di lapangan tetapi biasanya siswa itu konsisten dengan apa yang dipilih di awal masuk sekolah, sehingga setiap ada event lomba MTsN Tulungagung tidak pernah kekurangan siswa yang akan diikuti untuk lomba karena bapak dan ibu guru mencari bakat-bakat dari siswa-siswinya yang dimiliki. Seperti yang disampaikan oleh Nur Khusna, Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung:

Kendala di lapangan untuk pilihan ekstra biasanya anak-anak itu pada awal masuk memilih ekstra dan pengembangan diri itu konsisten dengan apa yang dipilih, sehingga sekolah tidak pernah kekurangan siswa untuk diikuti dalam even lomba dan bapak ibu guru mencari bakat-bakatnya dari siswa-siswinya yang dimiliki pastilah ada informasi-informasi.²⁰

2. Paparan Data Penelitian pada Kasus II SMPN 1 Tulungagung

Pada bagian ini dikedepankan data mengenai: (a) perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, (b) pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, (c) penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat.

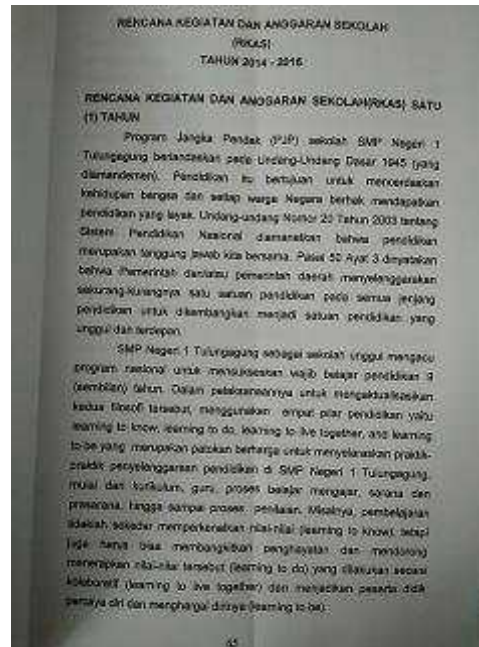
²⁰ Nur Khusna, Wawancara Waka Kesiswaan MTsN Tulungagung pada tanggal 10 April 2017

a. Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat

Tujuan dari lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan salah satunya ditentukan oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan. Pelayanan pendidikan yang bagus diwujudkan dengan perencanaan program-program sekolah yang sudah tersusun dengan rapi, baik itu RKS (Rencana Kerja Sekolah) maupun RKAS (Rencana Kerja Anggaran Sekolah) program 4 tahunan dan setiap tahun disosialisasikan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Mustar, Kepala Sekolah SMPN 1 Tulungagung:

Kalau di SMPN 1 Tulungagung sudah terprogram dari RKS dan RKAS 4 tahunan dan setiap tahun disosialisasikan, disimulasikan dan diprogram karena SMPN 1 Tulungagung adalah sekolah rujukan, jadi program-program sudah tertata rapi dan tinggal pelaksanaannya nanti mengikuti kondisi sekolah.²¹

²¹ Mustar, Wawancara Kepala Sekolah SMPN 1 Tulungagung pada 11 April 2017

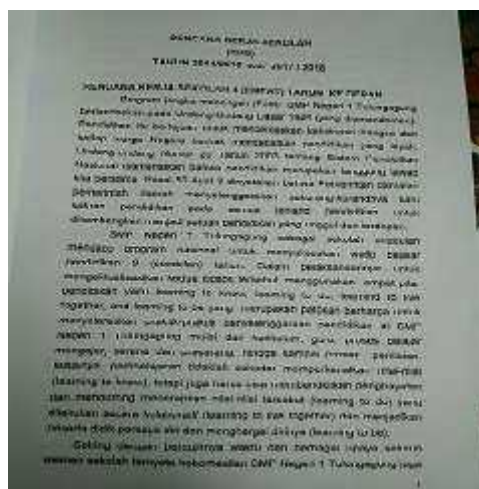


Gambar 4.6 Dokumen RKAS

Program-program di SMPN 1 Tulungagung terkadang dari kepala sekolah kemudian diwacanakan ke staf-staf, setelah itu di musyawarahkan bersama, program mana yang diutamakan yang pertama kemudian selanjutnya program mana yang bisa diselesaikan. Untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik, seorang manajer harus mengetahui, merumuskan dan mengspesifikasikan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi dan menyusun daftar kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan kemudian bermusyawarah dengan para staf-stafnya program mana yang diutamakan untuk dilaksanakan demi tercapainya sekolah yang maju, sehingga pelanggan internal dan eksternal bisa dilayani dengan baik.

Perencanaan pelayanan pendidikan baik akademis maupun non akademis di SMPN 1 Tulungagung terencana dengan rapi dan terprogram tiap waka merencanakan program-programnya mulai dari waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras dan humas. Sebagaimana yang disampaikan oleh Suwarno, Waka Kurikulum SMPN 1 Tulungagung:

Sekolah menyusun RKS (rencana kerja sekolah) ada yang 5 tahun ada yang setahun yang bertujuan merencanakan tiap bagian tiap waka mulai dr waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras waka hubungan masyarakat (Humas) membuat yang namanya buku dokumen ada 3 dokumen, dokumen satu tentang kebijaksanaan umum sekolah, dokumen 2 tentang RPP dan Silabus, dokumen 3 tentang penilaian yang semua dirinci menjadi 8 standar yaitu standart isi, standart proses, standart kelulusan, standart tenaga pendidik, standart sarpras, standart pengelolaan, standart pembiayaan, standart penilaian.²²



Gambar 4.7 Dokumen RKS

²² Suwarno, Wawancara Waka Kurikulum SMPN 1 Tulungagung pada 8 April 2017

Pelayanan pendidikan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan pendidikan yang bermutu oleh karena itu SMPN 1 Tulungagung menyiapkan perencanaan pendidikan yang sudah terprogram dan tersusun dengan rapi dari semua staf-staf atau waka-waka di setiap bagian. Perencanaan pelayanan pendidikan non akademis di SMPN 1 Tulungagung baik itu perencanaan program satu tahun atau dua tahun direncanakan pada awal tahun ajaran baru sekolah mengumpulkan semua pembina ekstra untuk bermusyawarah tentang program-program ekstra yang ada di masing-masing pembina ekstra. Sebagaimana disampaikan oleh Tri Hartiyah, Waka Kesiswaan SMPN 1 Tulungagung:

...biasanya pada awal tahun pelajaran sekolah mengumpulkan semua Pembina ekstra karena ekstra di SMPN 1 Tulungagung itu lumayan banyak. Kita memfasilitasi kegiatan non akademik itu mulai bidang olah raga, bidang kesenian, dan bidang kemasyarakatan.²³

Masyarakat menginginkan pelayanan yang bermutu dan dasar misi mutu sebuah sekolah adalah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna, seperti siswa dan masyarakat. Karena itu di SMPN 1 Tulungagung selain akademis yang dilayani juga melayani non akademis dengan berbagai macam ekstra dan pengembangan bakat dikelola dengan baik dan terencana.

²³ Tri Hartiyah, Wawancara Waka Kesiswaan SMPN 1 Tulungagung pada 12 April 2017

b. Pengimplementasian Pelayanan pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat

Pelayanan pendidikan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang penting. Pelayanan pendidikan dalam pengimplementasiannya melayani pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik maka seorang manajer harus mampu melakukan langkah-langkah pengorganisasian yang hal itu nanti diimplementasikan dalam pelayanan pendidikan yang ada di sekolahnya.

Program-program yang sudah disusun dan direncanakan oleh kepala sekolah dan dimusyawarahkan oleh waka-waka yang ada di SMPN 1 Tulungagung akan dilaksanakan oleh semua warga sekolah. Sebagaimana disampaikan oleh Mustar, Kepala Sekolah SMPN 1 Tulungagung:

Program-program yang tertata rapi dalam pelaksanaannya mengikuti kondisi sekolah. Program-program itu dilaksanakan oleh semua warga sekolah²⁴

Pengimplementasian pelayanan pendidikan untuk menarik minat masyarakat di SMPN 1 Tulungagung dari segi akademis menggunakan kurikulum K13 dan ada kelas yang dibagi berdasarkan

²⁴ Mustar, Wawancara Kepala Sekolah SMPN 1 Tulungagung pada 11 April 2017

motivasi anak dan motivasi orang tua yaitu ada kelas untuk menambah jam pelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi siswa. Sebagaimana disampaikan oleh Suwarno, Waka Kurikulum SMPN 1 Tulungagung:

Kurikulumnya kurikulum 2013, seminggu terdapat 40 jam pelajaran wajib kemudian dikembangkan 2 jam pelajaran untuk upacara, 2 jam pelajaran untuk kegiatan ekstra, totalnya dalam satu minggu ada 44 jam pelajaran, ada kelas yang dibagi berdasarkan motivasi anak dan motivasi orang tua untuk memperoleh sesuatu yang lebih ada kelas yang sesuai dengan permintaan orang tua, permintaan orang tua ada tambahan jam pelajaran.²⁵

Tujuan kelas yang ada jam tambahannya tadi adalah untuk meningkatkan akademik dan prestasi siswa. Untuk kelas yang ada jam tambahannya tadi pada waktu semua anak-anak sudah pulang jam 13.00 WIB, kelas yang ada jam tambahan pelajaran tadi ditambah waktunya 2 jam pelajaran jadi pulanginya jam 14.00 WIB. Semua itu untuk meningkatkan prestasi akademis siswa sesuai dengan permintaan orang tua. Kemudian kalau ada anak yang berprestasi akademik OSN minimal tingkat provinsi maka bisa masuk tanpa tes. Prosesnya itu sebelum PPDB itu orang tua dikumpulkan ke SMPN 1 Tulungagung, SMPN 1 Tulungagung memberikan kesempatan untuk bapak/ibu yang ingin mengembangkan putra-putrinya dengan bermusyawarah dengan orang

²⁵ Suwarno, Wawancara Waka Kurikulum SMPN 1 Tulungagung pada 8 April 2017

tua, kalau orang tua setuju maka program tersebut jalan dan kalau orang tua tidak setuju maka program tersebut tidak dilanjutkan. Kelas yang mengikuti jam tambahan pelajaran ada sedikit perbedaan biaya jika dibandingkan dengan kelas yang tidak mengikuti jam tambahan pelajaran yaitu untuk memberi honor atau insentif kepada gurunya itupun berdasarkan permintaan orang tua.

Prestasi siswa-siswi dari SMPN 1 Tulungagung lewat jalur akademis sangat banyak sekali baik ditingkat nasional maupun internasional, diantaranya juara 1 olimpiade Matematika tingkat nasional dan internasional yang diselenggarakan di Singapura dan juara 2 OMTM Telkom tingkat nasional dan masih banyak lagi. Selain pngimplementasian pelayanan pendidikan akademik di SMPN 1 Tulungagung juga melayani non akademik dengan pelayanan kualitas yang bermutu. Di SMPN 1 Tulungagung ada kelas berdasarkan kompetensi non akademik misalnya menari, karawitan, menyanyi, olah raga dikumpulkan jadi satu dan dikelola dengan pembinanya masing-masing. Seperti yang dijelaskan oleh Suwarno, Waka Kurikulum SMPN 1 Tulungagung:

...ada kelas berdasarkan kompetensi non akademis misalnya pandai menari, karawitan, menyanyi, olah raga, yang berprestasi non akademik dikumpulkan jadi satu supaya mudah untuk menangannya, jadi disini tidak ada kelas eksklusif

ataupun kelas reguler. Semua itu semata-mata untuk melayani permintaan orang tua.²⁶

Pada hari Rabu, 22 April 2017 peneliti akan bertemu waka kurikulum dan ketika peneliti masuk di sekolah melihat banyak sekali calon murid bersama orang tuanya datang ke sekolah untuk mendaftar ke sekolah dengan membawa sertifikat kejuaran olah raga dan seni yang tujuannya bisa masuk ke sekolah lewat jalur non akademis.²⁷

Untuk pelayanan pendidikan non akademik sekolah melakukan tes non akademik pada waktu PPDB bagi calon siswa-siswi yang mempunyai bakat dan talenta pada seni dan olah raga serta berprestasi dengan menyerahkan sertifikat dan tes talenta. Hal ini dijelaskan oleh Rahmad, Waka Humas SMPN 1 Tulungagung:

Misalnya berprestasi pada bidang tari di tes menari, berprestasi pada bidang karawitan, gamelan, menyanyi dan sebagainya maka dites terlebih dahulu. Kalau pada bidang olah raga harus menunjukkan sertifikat juara kabupaten atau provinsi maka langsung diterima.²⁸

Pengimplementasian pelayanan pendidikan non akademik di SMPN 1 Tulungagung dalam rangka mengembangkan bakat dan minat siswa maka diadakan berbagai macam ekstrakurikuler yang pelaksanaannya pada hari Sabtu yang waktunya setiap pertemuan 2 jam pelajaran. Ekstrakurikuler tersebut adalah PMR, pramuka, karate,

²⁶Suwarno, Wawancara Waka Kurikulum SMPN 1 Tulungagung pada 8 April 2017.

²⁷Observasi pada hari Rabu 22 April 2017 di SMPN 1 Tulungagung.

²⁸Rahmad, Wawancara Waka Humas SMPN 1 Tulungagung pada 4 April 2017.

paduan suara, tari, karawitan, drum band, jurnalis dan sebagainya. Salah satu tugas PMR adalah pada waktu upacara bendera setiap hari Senin maka yang ikut PMR bertugas dibelakang barisan peserta upacara yang bertujuan kalau sewaktu-waktu ada yang sakit maka bisa langsung dibawa ke UKS oleh petugas PMR tadi. Sebagaimana disampaikan oleh Rahmad, Waka Humas SMPN 1 Tulungagung:

Dalam rangka mengembangkan bakat dan minat siswa maka diadakan berbagai macam ekstrakurikuler yang pelaksanaannya di luar jam sekolah diantaranya Pramuka, PMR, Drum band, karawitan dan sebagainya.²⁹



Gambar 4.8 Foto latihan drumband di SMPN 1 Tulungagung

Pramuka SMPN 1 Tulungagung pernah menang dalam kegiatan Jambore Asia di Malaysia hal itu merupakan suatu prestasi yang luar

²⁹ Rahmad, Wawancara Waka Humas SMPN 1 Tulungagung pada 4 April 2017

biasa. Karate di SMPN 1 Tulungagung beraliran tekwondo. Untuk paduan suara di SMPN 1 Tulungagung diberi nama paduan suara Wadana. Sedangkan untuk ekstra tari di SMPN 1 Tulungagung diberi nama Candra Gumelar. Kegiatan ekstra Jurnalis di SMPN 1 Tulungagung setiap 6 bulan sekali membuat majalah yang diberi nama Masekosi.

Untuk mewadahi seni anak-anak yang punya bakat di SMPN 1 Tulungagung ada kelas khusus seni, ada seni tari tradisional, seni suara, seni hadrah, karawitan, poster, lukis. Kelas seni ini didalamnya hanya anak-anak yang punya bakat dan talenta dibidang seni tadi dikelola dan dikembangkan dengan baik. Hal ini dijelaskan oleh Tri Hartatik, Waka Kesiswaan SMPN 1 Tulungagung:

Di tahun pembelajaran sekolah menjaring anak-anak yang punya bakat di bidang seni, kemudian anak-anak memilih ekstra apa yang diminati sesuai dengan pilihannya dan bakatnya masing-masing dengan menyampaikannya di lembar daftar nama anak-anak memilih ekstra apa dan dicek di pembinanya apa anak tersebut jadi masuk di ekstra tersebut apa tidak.³⁰

Ekstrakurikuler itu sifatnya hanya penunjang karena itu anak-anak lebih difokuskan ke akademiknya tetapi SMPN 1 Tulungagung tetap memfasilitasi itu semua. Jadi anak-anak yang ikut ekstrakurikuler

³⁰ Tri Hartatik, Wawancara waka Kesiswaan SMPN 1 Tulungagung pada 12 April 2017

itu hanya sampai kelas 8 dan nanti kalau sudah kelas 9 sekolah akan berusaha untuk mengurangi kegiatan anak yang sifatnya non akademik sampai kelas 9 semester 1 agar anak-anak lebih fokus ke ujian.

Agar masyarakat mengetahui SMPN 1 Tulungagung maka panitia bagian humas melakukan promosi dengan cara mengadakan try out SD/MI yang diselenggarakan oleh sekolah, kemudian sekolah melalui humas mengirimkan selebaran ke SD/MI tentang kegiatan try out tersebut. Tetapi SMPN 1 Tulungagung tidak perlu melakukan promosi secara besar-besaran karena masyarakat sudah berdatangan untuk mendaftarkan putra-putrinya, dengan banyaknya pendaftar setiap tahunnya maka SMPN 1 Tulungagung sampai menolak calon siswa karena antusiasnya masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMPN 1 Tulungagung. Sebagaimana yang disampaikan oleh Suyatno, Waka Sarpras SMPN 1 Tulungagung:

Promosinya jika mengadakan try out SD/MI yang diselenggarakan oleh SMPN 1 Tulungagung melalui selebaran ke SD/MI yang disampaikan oleh panitia bagian humas. Kalau SMPN 1 Tulungagung tidak perlu dipromosikan sudah menolak peminat yang ingin masuk SMPN 1 Tulungagung karena begitu banyaknya masyarakat yang ingin menyekolahkan anaknya di SMPN 1 Tulungagung.³¹

Pada waktu hari Jumat, 25 April 2017 peneliti akan melakukan wawancara dengan Kepala sekolah dan peneliti melihat di sekolah banyak anak-anak kelas 6 berdiri di depan

³¹ Suyatno, Wawancara Waka Sarpras SMPN 1 Tulungagung pada 25 April 2017

papan pengumuman untuk melihat hasil try out yang diadakan di sekolah.³²

Untuk menunjang pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik di SMPN 1 Tulungagung juga disediakan fasilitas-fasilitas untuk memperlancar program-program sekolah diantaranya ada UKS, laboratorium IPA, perpustakaan, laboratorium Biologi, laboratorium Bahasa, lapangan basket, aula dan lapangan untuk voli, tenis, serta masjid.

Dengan pelayanan yang berkualitas maka siswa-siswi di SMPN 1 Tulungagung merasa nyaman dan betah berada di sekolah seperti yang disampaikan oleh Muhammad Zulfa Tirta Permadi, siswa kelas 9J:

Saya memilih sekolah di sini karena terkenal dengan prestasinya yang banyak baik dari segi akademis maupun prestasi dari segi non akademis, dan selama sekolah di sini saya senang karena fasilitasnya banyak memadai ada lab IPA, Komputer, Bahasa, masjid, lapangan basket dan guru-gurunya menyenangkan dan mudah kalau menerangkan.³³

³²Observasi pada hari Jumat, 25 April 2017 di SMPN 1 Tulungagung.

³³ Muhammad Zulfa Tirta Permadi, Wawancara siswa kelas 9J SMPN 1 Tulungagung pada 12 April 2017



Gambar 4.9 Foto lapangan basket SMPN 1 Tulungagung

Banyak orang tua dan siswa sendiri yang ingin masuk bersekolah di SMPN 1 Tulungagung itu karena prestasi-prestasi akademis yang dicapai oleh SMPN 1 Tulungagung dari segi akademis dan lulusan dari siswa-siswi SMPN 1 Tulungagung kebanyakan diterima di SMA-SMA favorit di Tulungagung. Sebagaimana disampaikan oleh Rere Keysa Sanuba, Siswi kelas 7B SMPN 1 Tulungagung:

...terutama guru SD dan orang tua menginginkan masuk ke SMPN 1 Tulungagung karena bagus sekolahnya dan lulusannya biasanya masuk ke SMA-SMA favorit seperti SMUBOY dan SMUKED tidak ada yang lain. Selama sekolah di SMPN 1 Tulungagung saya merasa senang karena gurunya ramah-ramah dan fasilitasnya bagus.³⁴

³⁴Rere Keysa Sanuba, Wawancara siswi kelas 7B SMPN 1 Tulungagung pada 12 April 2017

Selain kegiatan non akademis di atas di SMPN 1 Tulungagung juga ada pembinaan ahklaknya yaitu diadakan kegiatan REMAS (Remaja Masjid). Dalam Remas tadi selain perbaikan akhlak siswa siswinya juga ada pengembangan bakatnya, diantaranya hadroh, rodad, qiro'ah, pidato agama dan pada waktu bulan Ramadhan mengadakan kegiatan pondok Ramadhan yang materinya diisi oleh mahasiswa IAIN. Jadi pihak sekolah bekerjasama dengan IAIN Tulungagung untuk mengisi materi keagamaan selama bulan Ramadhan. Untuk hadroh, rodad, qiro'ah, dan pidato agama sewaktu-waktu ada lomba maka akan diikuti dan alhamdulillah banyak yang menang.³⁵

c. Penyelesaian Aktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di SMPN 1 Tulungagung

Penyelesaian pelayanan pendidikan di SMPN 1 Tulungagung baik itu akademis maupun non akademis akan diselesaikan ditingkat staf dulu dimusyawarahkan. Di sini peran manajer pendidikan sangat penting karena seorang manajer harus bisa mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah di

³⁵ Rahmad, Humas SMPN 1 Tulungagung pada 11 April 2017

tetapkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Mustar, Kepala Sekolah SMPN 1 Tulungagung:

Program dilaksanakan oleh semua warga sekolah tetapi kalau ada kendala nanti dipilah-pilah dan di musyawarahkan bersama dengan para staf mana yang bisa diselesaikan mana yang tidak. Sedangkan yang belum bisa diselesaikan maka akan deprogram dan diselesaikan tahun depan.³⁶



Gambar 4.10 Foto rapat penyelesaian program di SMPN 1 Tulungagung

Permasalahan Pelayanan Pendidikan dibedakan menjadi dua di SMPN 1 Tulungagung. Yang pertama kalau permasalahan pelayanan pendidikan akademik tersebut tidak menyangkut orang tua maka penyelesaiannya di tingkat staff, kepala sekolah staf dan guru pengajarnya itu bermusyawarah untuk menyelesaikan masalah tersebut. Andaiakan masalah tersebut berhubungan dengan level yang lebih tinggi, maka menyelesaikannya mencari info ke level yang lebih tinggi, misalnya menyangkut hakikat jam pelajaran maka ke LPMP Surabaya sesuai dengan prosedural, misalnya lagi masalah tentang form rapat menyelesaikannya ke Dinas Pendidikan karena yang punya hak mengeluarkan form rapat adalah Dinas

³⁶ Mustar, Wawancara Kepala Sekolah SMPN 1 Tulungagung pada 11 April 2017

Pendidikan, misalnya lagi ada kesalahan nama pada ijazah maka siswa tersebut disuruh mengumpulkan akta dan ijazah SD dan kalau itu belum ada kecocokan maka orang tuanya dipanggil ke sekolah pihak sekolah menyarankan agar mengurus perbaikan akta atau ijazah SDnya.³⁷

Pada waktu itu hari Selasa, 28 April 2017 peneliti akan melakukan wawancara dengan waka kesiswaan ketika peneliti masuk di sekolah dan akan memasuki ruangan waka kesiswaan peneliti melihat dan mendengar waka kesiswaan sedang menasehati siswa yang sering terlambat datang ke sekolah dan siswa tersebut berjanji tidak akan datang terlambat lagi ke sekolah.³⁸

Dari hasil observasi peneliti di atas membuktikan bahwa penyelesaian aktifitas pelayanan pendidikan di SMPN 1 Tulungagung baik akademis maupun non akademis diselesaikan sesuai jalurnya masing-masing.

Jadi masalah-masalah aktifitas pelayanan pendidikan yang ada di SMPN 1 Tulungagung tidak diselesaikan sendiri tetapi dilihat dulu permasalahannya sesuai dengan programnyadan disesuaikan dengan tupoksinya. Permasalahan yang kedua yang berhubungan dengan orang tua atau masyarakat pihak sekolah mengundang komite, karena komite itu sebagai pengijawantahan dari orang tua. Komite itu nanti yang bisa menginformasikan ke orang tua dengan system musyawarah dengan komite sekolah.

³⁷ Suwarno, Waka Kurikulum SMPN 1 Tulungagung pada 8 April 2017

³⁸ Observasi pada hari Selasa, 28 April 2017 di SMPN 1 Tulungagung.

Ada lagi masalah tentang kesiswaan tentang pembiayaan ekstra maka nanti waka kesiswaan, guru kelas dan Pembina ekstra mengkoscek ke siswa secara langsung dan orang tua juga dilibatkan untuk mengkoscek anaknya secara langsung dan ada keterbukaan antara orang tua dan pihak sekolah agar mudah mendapatkan informasi dan agar informasi tersebut lebih jelas dan gamblang. Seperti yang disampaikan oleh Tri Hartatik Waka Kesiswaan SMPN 1 Tulungagung:

...sekolahan kalau tidak ada masukan dari berbagai pihak maka sekolah juga tidak akan tahu, harus ada keterbukaan dari semua pihak ada temuan masalah apapun harus segera bisa dicari solusinya, tetapi semua itu bisa diatasi dari sekolah selama ada pemahaman yang sama antara sekolah dan orang tua.³⁹

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan deskripsi data di atas, maka diperoleh temuan penelitian sebagai berikut:

1. Temuan Penelitian Kasus I (MTsN Tulungagung)

a. Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung

- 1) Kepala sekolah selaku manajer lembaga pendidikan Islam bermusyawarah dengan waka kurikulum, waka kesiswaan,

³⁹ Tri Hartatik, Wawancara Waka Kesiswaan pada 12 April 2017

Humas, Sarpras dan KTU untuk membuat program-program jangka pendek maupun jangka panjang.

- 2) Program-program tersebut disosialisasikan kepada guru-guru, tenaga pendidikan dan siswa seluruhnya.
- 3) Program jangka pendek kelas 7 siswa dilatih mengenal dan senang di sekolah, kelas 8 siswa dilatih mandiri dan berani, kelas 9 siswa dilatih berani berkompetisi secara kelompok maupun pribadi.
- 4) Kurikulum yang digunakan kurikulum K13. Waka kurikulum membuat RKM (Rencana Kerja Madrasah) yang jangka waktunya dilaksanakan setahun.
- 5) RKM dibuat mulai dari kegiatan awal penerimaan siswa baru sampai nanti ujian akhir.
- 6) Untuk melayani akademis agar prestasi lebih meningkat dibuat program kelas reguler dan kelas unggulan berdasarkan permintaan masyarakat.
- 7) Perencanaan pelayanan pendidikan yang bermutu untuk meningkatkan minat masyarakat selain akademis juga dilayani yang non akademis.
- 8) Untuk yang non akademis waka kesiswaan membuat program-program kepeminatan dan pengembangan diri yang diwujudkan dengan berbagai macam ekstrakurikuler di sekolah.

- 9) Jumlah ekstrakurikuler yang ada jumlahnya 20 lebih dan programnya direncanakan setahun.
- 10) Tujuan dari program kesiswaan yaitu untuk meningkatkan dan mengembangkan minat peserta didik dalam mengembangkan bakatnya.
- 11) Humas selaku penghubung antara sekolah dan masyarakat merencanakan dan memprogramkan promosi-promosi lewat website, media social, media masa, Fb dan siswa-siswi diikuti berbagai macam perlombaan baik tingkat kabupaten, karesidenan, maupun provinsi agar masyarakat tahu tentang sekolahan.

b. Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung

- 1) Manajer lembaga pendidikan Islam harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan internal maupun eksternal.
- 2) Karena itu dalam pengimplementasiannya kegiatan-kegiatan di sekolah baik akademis maupun non akademis dilakukan untuk melayani masyarakat maka, kegiatan tersebut bersumber dari masyarakat yang diminati dari tahun ke tahun mengikuti perkembangan jaman, serta mempertimbangkan kegiatan-kegiatan yang ada di sekolah.

- 3) Pengimplementasian program dibuat sesuai dengan permintaan masyarakat, dalam rangka memenuhi pelanggan eksternal yaitu wali murid untuk meningkatkan prestasi akademis putra-putrinya maka sekolah memprogramkan kelas regular dan kelas unggulan.
- 4) Kelas regular ada 6 rombel sedangkan kelas unggulan ada 3 rombel.
- 5) Dalam waktu satu Minggu ada 46 jam pelajaran.
- 6) Untuk kelas regular pulang pukul 13.30 dan untuk kelas unggulan pulang pukul 15.00 WIB.
- 7) Proses penerimaan siswa baru di MTsN Tulungagung dalam pengimplementasiannya melalui 3 jalur: pertama jalur try out, kedua jalur tes dan yang ketiga jalur danem.
- 8) Untuk jalur tes, Mapel yang diujikan meliputi Mapel PAI, IPA dan Matematika.
- 9) Perbedaan antara kelas regular dengan kelas unggulan terletak pada penambahan jam pelajaran dan perbedaan biayanya.
- 10) Untuk kelas regular mapel Bahasa Arab 5 jam seminggu, sedangkan mapel IPA, Bahasa Indonesia, Matematika dan Bahasa Inggris selisih 2 jam pelajaran dengan kelas unggulan.
- 11) MTsN Tulungagung terkenal di masyarakat dengan pendidikan agamanya yang bagus dan ekstranya banyak itu juga salah satu

alasan mengapa orang tua dan siswa memilih sekolah di MTsN Tulungagung.

- 12) Pelayanan pendidikan akademis dan non akademis diimplementasikan pada awal masuk siswa-siswi diberi angket yang tujuannya untuk memilih kegiatan akademis atau non akademis yang diminati oleh siswa.
- 13) Akedemis misalnya Bahasa Inggris, IPA, IPS dan agama, sedangkan non akademis misalnya pramuka, PMR, LKTI, robotika, tata rias yang belum ada di sekolah atau madrasah yang lain.
- 14) Semua kegiatan akademis maupun non akademis bertujuan untuk pengembangan bakat dan minat dilaksanakan di luar jam pelajaran.
- 15) Di kesiswaan ada koordinator bidang yang menangani akademis maupun non akademis. Guru kegiatan akademis maupun non akademis dari dalam dan dari luar sekolah.
- 16) Untuk menarik minat masyarakat selain dengan ikut lomba-lomba akademis maupun non akademis, promosinya juga lewat media social, majalah, website, sosialisasi ke anak-anak tentang bahaya narkoba kerjasama dengan kepolisian, puskesmas, kerjasama dengan sekolah tetangga MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung untuk mengadakan gerak jalan 3 madrasah.

- 17) Mengadakan istigosa dengan mengundang wali murid kelas 9 yang bertujuan untuk mendoakan agar sukses ujian dan untuk mensosialisasikan prestasi-prestasi putra-putri mereka agar mereka senang dan bangga atas prestasi yang diraih anak-anaknya. Sehingga masyarakat semakin percaya dengan program-program sekolah yang akhirnya tetap berminat menyekolahkan putra-putrinya di lembaga tersebut.
- 18) Kegiatan akademis dan non akademis di MTsN Tulungagung ditunjang dengan sarana prasarana yang memadai, karena sarana dan prasarana yang memadai juga bagian dari pelayanan pendidikan yang membuat siswa-siswinya menjadi aman dan nyaman dalam belajar maupun mengembangkan bakat dan minatnya.
- 19) Sarana prasarana untuk menunjang kegiatan tersebut diantaranya adalah laboratorium Bahasa, lab komputer, lab IPA, perpustakaan, UKS, ruang musik, BP dan aula.

c. Penyelesaian aktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung

- 1) Di MTsN Tulungagung setiap masalah yang ada diposkan di bagiannya masing-masing, misalnya masalah siswa ke waka kesiswaan, yang terkait dengan orang tua maupun lintas lembaga

diposkan ke waka humas, kemudian masalah pembelajaran, kurikulum, jam mengajar diposkan ke waka kurikulum.

- 2) Untuk masalah psikologis siswa diselesaikan di BK dan BP. Seorang kepala sekolah juga harus mengetahui lulusan atau alumni dari MTsN Tulungagung melanjutkan kemana saja, agar kepala sekolah mengetahui kemajuan dan perkembangan lembaga pendidikan tersebut dari tahun ke tahun.
- 3) Penyelesain pelayanan pendidikan yang menyangkut akademik misalnya ada nama ijazah siswa keliru maka diselesaikan bagian administrasi untuk mengusulkan ke diknas. Orang tua tidak perlu dipanggil hanya siswa disuruh membawa fotokopi ijazah, fotokopi akta dan juga NISN serta KK kemudian diusulkan ke diknas oleh bagian administrasi sekolah.
- 4) Masalah yang ada kaitannya dengan masyarakat yang merupakan pelanggan eksternal maka diselesaikan oleh waka humas selaku penghubung antara sekolah dengan masyarakat.
- 5) Apabila masalah tersebut berhubungan dengan kebijakan sekolah, waka humas akan melakukan koordinasi dulu dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras sebelum menyampaikannya ke masyarakat.
- 6) Masalah pelayanan pendidikan yang berhubungan dengan siswa maka diselesaikan oleh waka kesiswaan.

2. Temuan Penelitian Kasus II (SMPN 1 Tulungagung)

a) Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di SMPN 1 Tulungagung

1. Kepala sekolah dalam rangka melayani para pelanggan pendidikan diwujudkan dengan perencanaan program-program sekolah yang diwacanakan ke staf-staf, setelah itu dimusyawarahkan bersama, program mana yang diutamakan dan diselesaikan pertama.
2. Program-program di SMPN 1 Tulungagung sudah tersusun dengan rapi, baik itu RKS (Rencana Kerja Sekolah) maupun RKAS (Rencana kerja Anggaran Sekolah).
3. Rencana kerja setahun maupun 5 tahunan tersebut disosialisasikan ke semua warga sekolah karena SMPN 1 Tulungagung adalah sekolah rujukan maka semua program sudah tertata dengan rapi tinggal pelaksanaannya mengikuti kondisi sekolah.
4. Perencanaan pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik dengan membuat RKS dan RKAS 5 tahun dan setahun yang bertujuan merencanakan program dari masing-masing staf yaitu mulai dari waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras,

dan waka humas membuat yang namanya buku dokumen yang jumlahnya ada 3.

5. Dokumen 1 tentang kebijaksanaan umum, dokumen 2 tentang RPP dan Silabus dan dokumen 3 tentang penilaian yang semua dirinci menjadi 8 standar yaitu standart isi, proses, kelulusan, tenaga pendidik, sarpras, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian.
6. Perencanaan pelayanan pendidikan non akademis direncanakan pada awal tahun pelajaran baru sekolah mengumpulkan semua Pembina ekstra untuk bermusyawarah tentang program-program ekstra yang ada di Pembina masing-masing.

b) Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di SMPN 1 Tulungagung

1. Di SMPN 1 Tulungagung menggunakan kurikulum K13.
2. Kelas dibagi berdasarkan motivasi anak dan motivasi orang tua untuk memperoleh sesuatu yang lebih yaitu ada kelas yang ada tambahan pelajaran atas permintaan orang tua yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademis.
3. Dalam satu Minggu terdapat 44 jam pelajaran yang dibagi atas 40 jam pelajaran wajib, kemudian 2 jam pelajaran untuk upacara dan 2 jam pelajaran untuk kegiatan ekstra.

4. Untuk kelas yang tidak ada jam tambahan pulang jam 13.00 WIB sedangkan kelas yang ada jam tambahannya pulang jam 14.00 WIB.
5. Pelayanan non akademik untuk melayani pelanggan eksternal ada kelas berdasarkan kompetensi non akademik misalnya menari, karawitan, menyanyi, olah raga dikumpulkan jadi satu dan dikelola dengan pembinanya masing-masing.
6. Pada waktu PPDB bagi calon siswa-siswi yang mempunyai bakat dan talenta pada seni dan olah raga menunjukkan sertifikat juara kabupaten atau provinsi dan bisa langsung diterima.
7. Pengembangan bakat dan minat siswa di SMPN 1 Tulungagung maka diadakan berbagai macam ekstra yang pelaksanaannya di luar jam pelajaran.
8. Agar masyarakat mengetahui SMPN 1 Tulungagung maka panitia bagian humas melakukan promosi dengan cara mengadakan try out SD/MI yang diselenggarakan oleh sekolah, kemudian sekolah melalui humas mengirimkan selebaran ke SD/MI tentang kegiatan try out tersebut.
9. SMPN 1 Tulungagung tidak perlu melakukan promosi secara besar-besaran karena masyarakat sudah berdatangan untuk mendaftarkan putra-putrinya, dengan banyaknya pendaftar setiap tahunnya maka SMPN 1 Tulungagung sampai menolak calon

siswa karena antusiasnya masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMPN 1 Tulungagung.

10. Ekstrakurikuler di SMPN 1 Tulungagung banyak sekali diantaranya PMR, pramuka, karate, paduan suara, tari, karawitan, drum band, jurnalis dsb. Pramuka pernah menang dalam kegiatan Jambore Asia di Malaysia, paduan suara diberi nama paduan suara “Wadana”. Sedangkan untuk tari diberi nama “Candra Gumelar”. Kegiatan ekstra jurnalis setiap 6 bulan sekali membuat majalah yang diberi nama “Masekosi”. Untuk ekstrakurikuler di SMPN 1 Tulungagung itu sifatnya hanya penunjang karena anak-anak difokuskan ke akademiknya tetapi sekolah tetap memfasilitasi kegiatan ekstra. Kegiatan ekstrakurikuler hanya sampai kelas 8 dan kalau sudah kelas 9 sekolah akan mengurangi kegiatan ekstra yang sifatnya non akademik dan focus ke ujian.
11. Untuk menunjang pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik disediakan fasilitas –fasilitas untuk memperlancar program-program sekolah diantaranya UKS, Laboratorium IPa, lab Biologi, lab Bahasa, perpustakaan, lapangan basket, computer, aula, lapangan voli, tenis dan masjid.
12. Orang tua dan siswa yang ingin masuk di SMPN 1 Tulungagung itu karena prestasi-prestasi akademis yang dicapai dan lulusannya

diterima di SMA-SMA favorit di Tulungagung yaitu SMUBOY dan SMUKED ataupun SMA lain di luar daerah.

13. Selain kegiatan akademis dan non akademis di SMPN 1 Tulungagung ada pembinaan akhlaknya yaitu diadakan kegiatan REMAS (Remaja Masjid). Dalam kegiatan Remas selain pembinaan akhlak siswa juga ada pengembangan bakat diantaranya hadroh, rodad, qiro'ah, pidato agama dan pada waktu bulan Ramadhan mengadakan Pondok Ramadhan yang materinya diisi oleh mahasiswa IAIN Tulunaggung.

c) PenyelesaianAktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di SMPN 1 Tulungagung

1. Penyelesaian pelayanan pendidikan akademis maupun non akademis diselesaikan ditingkat staf dulu dan dimusyawarahkan.
2. Masalah yang ada di sekolah dipilah-pilah dan dimusyawarahkan bersama dengan para staf, masalah mana yang bisa diselesaikan dan mana yang belum bisa diselesaikan. Sedangkan yang belum bisa diselesaikan akan diprogramkan tahun depan.
3. Permasalahan pelayanan pendidikan di SMPN 1 Tulungagung dibedakan menjadi 2, yang pertama kalau permasalahan pelayanan pendidikan akademik tersebut tidak menyangkut orang tua maka

penyelesaiannya di tingkat staf, kepala sekolah dan guru pengajarnya bermusyawarah untuk menyelesaikannya.

4. Apabila masalah tersebut berhubungan dengan level yang lebih tinggi, maka penyelesaiannya mencari info ke level yang tinggi. Misalnya menyangkut jam pelajaran ke LPMP Surabaya sesuai dengan procedural.
5. Masalah form rapot menyelesaikannya ke Dinas Pendidikan, kesalahan nama ijasah maka siswa tersebut disuruh mengumpulkan akta, ijasah SD dan kalau itu belum ada kecocokan maka orang tuanya dipanggil ke sekolah dan pihak sekolah menyarankan agar mengurus perbaikan akta atau ijasah SDnya.
6. Permasalahan yang kedua yang berhubungan dengan orang tua atau masyarakat pihak sekolah mengundang komite, karena komite itu sebagai pengijawantahan dari orang tua. Komite itu nanti yang bisa menginformasikan ke orang tua dengan system musyawarah dengan komite sekolah.
7. Masalah tentang pembiayaan ekstra maka nanti waka kesiswaan, guru kelas dan Pembina ekstra mengkroscek ke siswa secara langsung serta orang tua juga dilibatkan untuk mengkroscek secara langsung ke anaknya, sehingga ada keterbukaan antara

orang tua dan pihak sekolah yang fungsinya mudah mendapatkan informasi dan agar informasi tersebut jelas dan gamblang.

8. Masalah-masalah yang ada di SMPN 1 Tulungagung baik akademik maupun non akademik tidak diselesaikan sendiri tetapi dilihat dulu permasalahannya sesuai dengan programnya dan selesaikan sesuai dengan tupoksinya.

C. Analisis Data

1. Analisis Kasus Tunggal

a. Kasus I (MTsN Tulungagung)

Dari uraian secara rinci dalam temuan penelitian kasus I maka dapat ditemukan pokok yang disajikan secara ringkas sebagai berikut:

- 1) Kepala sekolah selaku manajer lembaga pendidikan di MTsN Tulungagung dalam merencanakan pelayanan pendidikan bermusyawarah dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, Humas, Sarpras dan KTU untuk membuat program-program jangka pendek dan jangka panjang. Program-program jangka pendek dan jangka panjang tersebut kemudian disosialisasikan kepada guru-guru, tenaga pendidik dan seluruh siswa. RKM (Rencana Program Madrasah) jangka waktunya setahun dibuat dari awal kegiatan penerimaan siswa baru sampai nanti ujian akhir. Kurikulum yang

digunakan di MTsN Tulungagung adalah kurikulum K13. Dalam rangka memenuhi pelanggan eksternal yaitu wali murid maka sekolah memprogramkan kelas reguler dan kelas unggulan. Kelas reguler dan kelas unggulan bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademis siswa. Program jangka pendek kelas 7 siswa dilatih mengenal dan senang di sekolah, kelas 8 siswa dilatih mandiri dan berani, kelas 9 siswa dilatih berani berkompetisi secara kelompok maupun pribadi. Perencanaan pelayanan pendidikan yang bermutu untuk meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung selain melayani akademis juga melayani non akademis. Untuk melayani non akademis waka kesiswaan membuat program-program kepeminatan dan pengembangan diri yang diwujudkan dengan ekstrakurikuler di sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan minat peserta didik dalam mengembangkan bakatnya. Agar masyarakat mengetahui perkembangan sekolah dan kegiatan-kegiatan apa saja di sekolah maka humas selaku penghubung antara sekolah dan masyarakat merencanakan dan memprogramkan promosi-promosi lewat website, media masa, FB, siswa-siswi diikutkan berbagai macam lomba baik tingkat kabupaten, karesidenan maupun provinsi. Perencanaan dan program promosi humas tersebut bertujuan agar pelanggan eksternal yaitu masyarakat mengetahui sekolah dan

berminat untuk menyekolahkan putra-putrinya di MTsN Tulungagung.

- 2) Pengimplementasian pelayanan pendidikan di MTsN Tulungagung dalam rangka meningkatkan minat masyarakat dalam pelaksanaannya kegiatan-kegiatan di sekolah baik akademis maupun non akademis bersumber dari kegiatan masyarakat yang diminati oleh masyarakat dari tahun ke tahun dan mengikuti perkembangan jaman serta mempertimbangkan kegiatan-kegiatan di sekolah. Dalam rangka memenuhi pelanggan eksternal yaitu wali murid maka sekolah memprogramkan kelas regular dan kelas unggulan. pemilihan kelas pada waktu PPDB orang tua dan siswa diberi pilihan sesuai dengan keinginan yang tercantum pada formulir memilih kelas regular atau kelas unggulan. Kelas regular dan kelas unggulan bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademis siswa. Kelas regular ada 6 rombel sedangkan kelas unggulan ada 3 rombel. Dalam waktu satu Minggu ada 46 jam pelajaran, kelas regular pulang pukul 13.30 sedangkan kelas unggulan pulang 15.00 WIB. Masyarakat selaku pelanggan eksternal membutuhkan pelayanan yang bermutu karena itu proses penerimaan siswa baru di MTsN Tulungagung dalam pengimplementasiannya melalui 3 jalur: pertama jalur try out, kedua jalur tes dan ketiga jalur danem. Perbedaan kelas regular dan kelas

unggulan terletak pada perbedaan penambahan jam pelajaran dan biaya. Untuk pelayanan pendidikan non akademis dan akademis pada waktu siswa masuk awal tahun pelajaran diberi angket yang tujuannya untuk memilih kegiatan akademis maupun kegiatan non akademis apa yang diminati siswa. Kegiatan akademis di MTsN Tulungagung Bahasa Inggris, IPA, IPS, dan agama, sedangkan non akademis ada pramuka, PMR, LKTI, robotika, tata rias yang belum ada di sekolah atau madrasah yang lain. Semua kegiatan akademis dan non akademis bertujuan untuk mengembangkan bakat dan minat dilaksanakan di luar jam pelajaran. Dalam kesiswaan ada coordinator bidang yang menangani akademis maupun non akademis. Agar pelayanan pendidikan baik akademis maupun non akademis ke siswa bisa maksimal maka gurunya dari dalam dan dari luar sekolah apabila di sekolah belum ada guru yang sesuai dengan keahlian ekstra yang ada maka didatangkan dari luar sekolah. Humas selaku penghubung antara sekolah dan masyarakat dalam pengimplementasiannya dalam pelayanan pendidikan untuk menarik minat masyarakat selain dengan mengikutkan siswa ikut lomba-lomba akademis maupun non akademis juga melakukan promosi lewat website, media social, FB, majalah, menjalin kerjasama dengan kepolisian tentang bahaya narkoba, puskesmas, kerjasama dengan sekolah tetangga dengan mengadakan gerak jalan

tiga madrasah serta mengadakan istigosa dengan mengundang wali murid kelas 9 bertujuan untuk mendoakan sukses ujian dan mensosialisasikan prestasi-prestasi putra-putri mereka agar sebagai orang tua bangga atas prestasi yang diraih anak-anaknya. Dengan orang tua mengetahui prestasi putra-putrinya maka masyarakat akan semakin percaya dengan program-program sekolah yang akhirnya semakin berminat menyekolahkan anaknya di MTsN Tulungagung. Kegiatan akademis dan non akademis di MTsN Tulungagung ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai karena dengan sarana yang memadai membuat siswa-siswinya menjadi aman dan nyaman dalam belajar maupun pengembangan bakat dan minatnya. Sarana prasarana untuk menunjang kegiatan di MTsN Tulungagung diantaranya laboratorium bahasa, lab computer, lab IPA, perpustakaan, UKS, ruang music, BP dan aula.

- 3) Penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung membutuhkan kerjasama dari semua unsur yang ada di dalam lembaga tersebut. Manajer harus bisa mengarahkan dan mengatur seluruh system yang ada dalam lembaga pendidikan itu dalam rangka mencapai tujuan lembaga. Di MTsN Tulungagung setiap masalah yang ada diposkan dibagiannya masing-masing. Masalah siswa ke waka kesiswaan, masalah yang terkait dengan orang tua maupun lintas lembaga diposkan ke waka

humas, kemudian masalah pembelajaran, kurikulum, jam mengajar diposkan ke waka kurikulum, sedangkan untuk masalah psikologis siswa diselesaikan di BK dan BP. Kepala sekolah di MTsN Tulungagung juga mengetahui lulusan dari sekolahnya melanjutkan kemana saja agar kepala sekolah mengetahui perkembangan dan kemajuan sekolah dari tahun ke tahun. Penyelesaian pelayanan pendidikan yang berhubungan dengan akademik misalnya nama ijazah tidak sesuai maka diselesaikan bagian administrasi untuk mengusulkan ke diknas dan orang tua tidak perlu dipanggil hanya siswa mengumpulkan fotokopi ijazah, fotokopi akta dan juga NISN serta KK kemudian diusulkan ke diknas oleh administrasi sekolah. Permasalahan pelayanan pendidikan yang ada hubungannya dengan masyarakat selaku pelanggan eksternal maka diselesaikan oleh waka humas selaku penghubung antara sekolah dengan masyarakat. Tetapi apabila masalah tersebut berhubungan dengan kebijakan sekolah maka humas akan berkoordinasi dulu dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras sebelum menyampaikannya ke masyarakat.

b. Kasus II (SMPN 1 Tulungagung)

- 1) Perencanaan pelayanan pendidikan di SMPN 1 Tulungagung yang diwujudkan dengan perencanaan program-program sudah tersusun

dengan rapi, baik itu RKS (Rencana Kerja Sekolah) maupun RKAS (Rencana Kerja Anggaran Sekolah). Tujuan dari lembaga pendidikan akan tercapai apabila manajemennya dikelola dengan baik. Minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan ditentukan oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan internal maupun eksternal. Manajer pendidikan dalam rangka melayani para pelanggan pendidikan diwujudkan dengan perencanaan program-program sekolah yang diwacanakan ke staf-staf, setelah itu dimusyawarahkan bersama, program mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Rencana kerja setahun maupun 5 tahunan tersebut disosialisasikan ke semua warga sekolah karena SMPN 1 Tulungagung adalah sekolah rujukan maka semua program sudah tertata dengan rapi tinggal pelaksanaannya mengikuti kondisi sekolah. Selain kepala sekolah membuat wacana program yang dilanjutkan ke masing-masing waka atau staf, staf atau waka juga membuat dan merencanakan program mulai dari waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras, dan waka humas membuat yang buku dokumen yang jumlahnya 3. Dokumen 1 tentang kebijaksanaan umum, dokumen 2 tentang RPP dan Silabus dan dokumen 3 tentang penilaian yang semuanya dirinci menjadi 8 standart. Untuk pelayanan non akademis pada waktu awal tahun pelajaran baru sekolah mengumpulkan semua Pembina ekstra untuk

bermusyawarah tentang program-program ekstra yang ada di Pembina masing-masing.

- 2) Pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di SMPN 1 Tulungagung dari segi akademis kurikulum yang digunakan adalah K13. SMPN 1 Tulungagung adalah sekolah rujukan maka semua program sudah tertata dengan rapi tinggal pelaksanaannya mengikuti kondisi sekolah. Kelasnya ada dua program, yang pertama kelas berdasarkan motivasi orang tua dan siswa untuk memperoleh sesuatu yang lebih yaitu kelas yang ada tambahan jam pelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademis atas permintaan orang tua dan yang kedua kelas yang tidak ada jam tambahan pelajaran. Dalam satu Minggu terdapat 44 jam pelajaran yang dibagi atas 40 jam pelajaran wajib, 2 jam upacara dan 2 jam pelajaran untuk kegiatan ekstra. Untuk kelas yang tidak ada jam tambahan pelajaran pulang pukul 13.00 sedangkan kelas yang ada jam tambahannya pulang jam 14.00 WIB. Pembagian kelas di SMPN 1 Tulungagung prosesnya pada waktu sebelum PPDB orang tua dikumpulkan ke sekolah, pihak sekolah bermusyawarah dengan orang tua kalau orang tua menyetujui maka program tersebut dijalankan. Kalau ada anak yang mempunyai prestasi akademis misalnya OSN juara tingkat provinsi maka bisa masuk tanpa tes. Kemudian pada waktu

PPDB bagi calon siswa yang mempunyai bakat dan talenta pada non akademik misalnya seni dan olah raga dengan menunjukkan sertifikat juara kabupaten atau provinsi bisa langsung diterima. Selain pelayanan akademik, pelayanan non akademik juga dilayani yaitu ada kelas berdasarkan kompetensi non akademik misalnya menari, karawitan, menyanyi, olah raga dikumpulkan jadi satu dan dikelola dengan pembinanya masing-masing. Untuk pengembangan bakat dan minat siswa di SMPN 1 Tulungagung diadakan berbagai macam ekstra yang pelaksanaannya di luar jam pelajaran. Ektrakurikuler yang ada misalnya PMR, pramuka, karate, paduan suara, tari, karawitan, drumband, jurnalis dsb. Untuk ektrakurikuler di SMPN 1 Tulungagung itu sifatnya hanya penunjang karena anak-anak difokuskan ke akademiknya tetapi sekolah tetap memfasilitasi kegiatan ekstra tersebut. Agar masyarakat mengetahui SMPN 1 Tulungagung maka panitia bagian humas melakukan promosi dengan cara mengadakan try out SD/MI yang diselenggarakan oleh sekolah, kemudian sekolah melalui humas mengirimkan selebaran ke SD/MI tentang kegiatan try out tersebut. Tetapi SMPN 1 Tulungagung tidak perlu melakukan promosi secara besar-besaran karena masyarakat sudah berdatangan untuk mendaftarkan putra-putrinya, dengan banyaknya pendaftar setiap tahunnya maka SMPN 1 Tulungagung sampai menolak calon

siswa karena antusiasnya masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMPN 1 Tulungagung. Pelanggan eksternal dalam hal ini orang tua kebanyakan tertarik memasukkan sekolah di SMPN 1 Tulungagung karena prestasi-prestasi yang diraih oleh sekolah dan lulusannya diterima di SMA-SMA favorit di Tulungagung. Diantaranya prestasi akademis juara 1 olimpiade Matematika tingkat nasional dan internasional yang diselenggarakan di Singapura dan juara 2 OMTM Telkom tingkat nasional. Non akademis misalnya pernah menang dalam kegiatan Jambore Asia di Malaysia, serta lulusannya diterima di SMUBOY dan SMUKED atau SMA lain di luar daerah. Selain kegiatan akademis dan non akademis ada pembinaan akhlaknya yaitu diadakan kegiatan REMAS (Remaja Masjid), dalam kegiatan Remas selain pembinaan akhlak siswa, juga ada pengembangan bakat diantaranya hadroh, rodad, qiro'ah, pidato agama dan pada waktu bulan Ramadhan mengadakan pondok Ramadhan yang materinya diisi oleh mahasiswa IAIN Tulungagung.

- 3) Penyelesaian aktifitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat akademis maupun non akademis di SMPN 1 Tulungagung diselesaikan ditingkat staf dulu dan dimusyawarahkan. Peran manajer sangat penting karena seorang manajer harus bisa mewujudkan tujuan sekolah secara produktif

sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Masalah yang ada di sekolah dipilah-pilah dan dimusyawarahkan bersama dengan para staf, masalah mana yang bisa diselesaikan dan yang belum bisa diselesaikan akan diprogramkan tahun depan. Permasalahan di SMPN 1 Tulungagung dibedakan menjadi dua, yang pertama berhubungan dengan orang tua maka penyelesaiannya ditingkat staf, kepala sekolah, dan guru pengajarnya bermusyawarah untuk menyelesaikannya. Misalnya kesalahan nama ijasah maka siswa disuruh mengumpulkan akta, ijasah dan kalau itu belum ada kecocokan maka orang tuanya dipanggil ke sekolah dan pihak sekolah menyarankan agar mengurus perbaikan akta atau ijasah SDnya. Permasalahan yang kedua yang berhubungan dengan orang tua atau masyarakat pihak sekolah mengundang komite, komite nanti yang menginformasikan ke orang tua dengan system musyawarah dengan komite sekolah. Jadi masalah-masalah yang ada di SMPN 1 Tulungagung baik akademik maupun non akademik tidak diselesaikan sendiri tetapi dilihat dulu permasalahannya sesuai dengan programnya dan diselesaikan sesuai dengan tupoksinya.

2. Analisis Lintas Kasus

Berdasarkan hasil analisis setiap kasus selanjutnya akan dianalisis secara lintas kasus. Dalam analisis ini akan dibahas persamaan dan juga perbedaan dari hasil temuan dari kedua kasus untuk masing-masing fokus. Selanjutnya akan ditarik temuan lintas kasus dari setiap fokus penelitian dan digunakan untuk menyusun proposisi lintas kasus.

a. Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung

Dari hasil analisis kasus I diperoleh temuan bahwa perencanaan pelayanan pendidikan di MTsN Tulungagung baik akademis maupun non akademis dalam rangka meningkatkan minat masyarakat dilakukan dengan cara bermusyawarah antara kepala sekolah dengan semua waka yang ada yaitu waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, waka sarpras dan KTU untuk membuat program-program jangka pendek maupun jangka panjang. Program-program jangka pendek dan jangka panjang tersebut kemudian disosialisasikan kepada guru-guru, tenaga pendidik dan seluruh siswa. Di MTsN Tulungagung rencana programnya disebut RKM (Rencana Kerja Madrasah) jangka waktunya setahun, dibuat dari awal kegiatan penerimaan siswa baru sampai ujian akhir. Kurikulum yang digunakan adalah kurikulum K13. Program jangka pendek kelas 7 siswa dilatih

mengenal dan senang di sekolah, kelas 8 siswa dilatih mandiri dan berani dan kelas 9 siswa dilatih berani berkompetisi secara kelompok maupun pribadi. Perencanaan pelayanan pendidikan di MTsN Tulungagung selain melayani akademis juga melayani non akademis. Untuk melayani non akademis waka kesiswaan membuat program kepeminatan dan pengembangan diri yang diwujudkan dengan kegiatan ekstrakurikuler di sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan minat peserta didik dalam mengembangkan bakatnya. Agar masyarakat mengetahui perkembangan dan kegiatan apa saja yang ada di MTsN Tulungagung, waka humas merencanakan dan memprogramkan promosi-promosi melalui website, media masa, FB, siswa-siswi diikuti berbagai macam lomba baik tingkat kabupaten, karesidenan maupun provinsi. Dengan promosi-promosi tersebut maka masyarakat akan lebih mengetahui MTsN dan berminat untuk menyekolahkan putra-putrinya di MTsN Tulungagung.

Sementara dari hasil analisis kasus II diperoleh temuan bahwa perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di SMPN 1 Tulungagung diwujudkan dengan perencanaan program-program yang sudah tersusun dengan rapi, baik itu RKS (Rencana Kerja Sekolah) maupun RKAS (Rencana Kerja Anggaran Sekolah). Manajer pendidikan dalam hal ini kepala sekolah

mewacanakan program-program sekolah ke para staf atau waka, setelah itu dimusyawarahkan bersama program mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Rencana program setahun maupun lima tahun tersebut kemudian disosialisasikan ke semua warga sekolah. Karena SMPN 1 Tulungagung merupakan sekolah rujukan maka semua program sudah tertata dengan rapi tinggal pelaksanaannya menyesuaikan dengan kondisi di sekolah. Selain kepala sekolah mewacanakan program yang dilanjutkan ke masing-masing waka atau staf, staf atau waka juga membuat dan merencanakan program mulai dari waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras, dan waka humas membuat buku dokumen yang jumlahnya 3. Dokumen 1 tentang kebijaksanaan umum, dokumen 2 tentang RPP dan Silabus serta dokumen 3 tentang penilaian yang semuanya dirinci menjadi 8 standart. Sedangkan untuk pelayanan non akademik pada waktu awal tahun pelajaran baru sekolah mengumpulkan semua Pembina ekstra untuk bermusyawarah tentang program-program ekstra.

Berdasarkan analisis lintas kasus, terdapat persamaan antara kedua temuan yaitu perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat diwujudkan dengan musyawarah antara kepala sekolah selaku manajer lembaga pendidikan 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 yang semuanya berdasarkan permintaan masyarakat atau orang tua. Sedangkan untuk melayani non akademik maka sekolah mengadakan berbagai macam ekstrakurikuler yang bertujuan untuk mengembangkan bakat dan minat peserta didik. Adapun perbedaannya terletak pada perencanaan pelayanan pendidikan pada kasus II terkadang kepala sekolah membuat wacana perencanaan program kemudian disampaikan ke para waka atau staf yang selanjutnya dimusyawarahkan bersama program mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu, sedangkan pada kasus I rencana program dimusyawarahkan bersama-sama kepala sekolah dan para waka. Dalam kasus I rencana programnya disebut RKM (Rencana Kerja Madrasah) sedangkan pada kasus II rencana programnya disebut RKS (Rencana Kerja Sekolah). Pada kasus I pada awal tahun pelajaran baru para Pembina ekstra tidak dikumpulkan di sekolah untuk membahas program ekstra sedangkan pada kasus II pada waktu tahun pelajaran baru sekolah mengumpulkan semua Pembina ekstra untuk bermusyawarah tentang program-program ekstra yang ada di Pembina masing-masing.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa temuan lintas kasus untuk fokus pertama dalam penelitian ini adalah 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.

Berdasarkan temuan kedua kasus di atas, dirangkum dalam bentuk perbandingan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Matrik Temuan Lintas Kasus Fokus I

Fokus	Temuan Penelitian Kasus I	Temuan Penelitian Kasus II	Temuan Lintas Kasus
Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala sekolah selaku manajer lembaga pendidikan Islam bermusyawarah dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, Humas, Sarpras dan KTU untuk membuat program-program jangka pendek maupun jangka panjang. 2) Program-program tersebut disosialisasikan kepada guru-guru, tenaga pendidikan dan siswa seluruhnya. 3) Program jangka pendek kelas 7 siswa dilatih mengenal dan senang di sekolah, kelas 8 siswa dilatih mandiri dan berani, kelas 9 siswa dilatih berani berkompetisi secara kelompok maupun pribadi. 4) Kurikulum yang digunakan kurikulum K13. Waka kurikulum membuat RKM (Rencana Kerja Madrasah) yang 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala sekolah dalam rangka melayani para pelanggan pendidikan diwujudkan dengan perencanaan program-program sekolah yang diwacanakan ke staf-staf, setelah itu dimusyawarahkan bersama, program mana yang diutamakan dan diselesaikan pertama. 2) Program-program di SMPN 1 Tulungagung sudah tersusun dengan rapi, baik itu RKS (Rencana Kerja Sekolah) maupun RKAS (Rencana kerja Anggaran Sekolah). 3) Rencana kerja setahun maupun 5 tahunan tersebut disosialisasikan ke semua warga sekolah karena SMPN 1 Tulungagung adalah sekolah rujukan maka semua program sudah tertata dengan rapi tinggal pelaksanaannya mengikuti 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala sekolah bermusyawarah dengan semua waka yaitu waka kurikulum, kesiswaan, sarpras, humas untuk membuat program jangka pendek dan jangka panjang. 2) Program-program yang sudah disusun tersebut disosialisasikan ke semua warga sekolah yaitu guru, tenaga pendidik dan siswa. 3) Kurikulum yang digunakan

	<p>jangka waktunya dilaksanakan setahun.</p> <p>5) RKM dibuat mulai dari kegiatan awal penerimaan siswa baru sampai nanti ujian akhir.</p> <p>6) Untuk melayani akademis agar prestasi lebih meningkat dibuat program kelas regular dan kelas unggulan berdasarkan permintaan masyarakat.</p> <p>7) Perencanaan pelayanan pendidikan yang bermutu untuk meningkatkan minat masyarakat selain akademis juga dilayani yang non akademis.</p> <p>8) Untuk yang non akademis waka kesiswaan membuat program-program kepeminatan dan pengembangan diri yang diwujudkan dengan berbagai macam ekstrakurikuler di sekolah.</p> <p>9) Jumlah ekstrakurikuler yang ada jumlahnya 20 lebih dan programnya direncanakan setahun.</p> <p>10) Tujuan dari program kesiswaan yaitu untuk meningkatkan dan mengembangkan minat peserta</p>	<p>kondisi sekolah.</p> <p>4) Perencanaan pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik dengan membuat RKS dan RKAS 5 tahun dan setahun yang bertujuan merencanakan program dari masing-masing staf yaitu mulai dari waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras, dan waka humas membuat yang namanya buku dokumen yang jumlahnya ada 3.</p> <p>5) Dokumen 1 tentang kebijaksanaan umum, dokumen 2 tentang RPP dan Silabus dan dokumen 3 tentang penilaian yang semua dirinci menjadi 8 standar yaitu standart isi, proses, kelulusan, tenaga pendidik, sarpras, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian.</p> <p>6) Perencanaan pelayanan pendidikan non akademis direncanakan pada awal tahun pelajaran baru sekolah mengumpulkan semua Pembina ekstra untuk bermusyawarah tentang program-program ekstra</p>	<p>kurikulum K13</p> <p>4) Untuk meningkatkan prestasi akademik siswa sekolah membuat 2 program kelas berdasarkan permintaan masyarakat.</p> <p>5) Untuk melayani non akademik sekolah mengadakan ekstrakurikuler yang bertujuan untuk mengembangkan bakat dan minat peserta didik.</p>
--	---	---	---

	<p>didik dalam mengembangkan bakatnya.</p> <p>11) Humas selaku penghubung antara sekolah dan masyarakat merencanakan dan memprogramkan promosi-promosi lewat website, media social, media masa, Fb dan siswa-siswi diikutkan berbagai macam perlombaan baik tingkat kabupaten, karesidenan, maupun provinsi agar masyarakat tahu tentang sekolahan</p>	<p>yang ada di Pembina masing-masing.</p>	
--	--	---	--

b. Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung

Dari hasil analisis kasus I diperoleh temuan bahwa, pengimplementasian pelayanan pendidikan baik akademis maupun non akademis bersumber dari kegiatan masyarakat yang diminati oleh masyarakat dari tahun ke tahun dan mengikuti perkembangan jaman serta mempertimbangkan kegiatan-kegiatan di sekolah. Dalam rangka memenuhi pelanggan eksternal yaitu wali murid maka sekolah memprogramkan kelas regular dan kelas unggulan. Kelas regular dan kelas unggulan bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademis siswa. Kelas regular ada 6 rombel sedangkan kelas unggulan ada 3 rombel. Dalam waktu satu Minggu ada 46 jam pelajaran, kelas regular pulang pukul 13.30 sedangkan kelas unggulan pulang 15.00 WIB. Perbedaan kelas regular dengan kelas unggulan terletak pada penambahan jam pelajaran dan biayanya yang berbeda sedikit dengan kelas regular. Proses penerimaan siswa baru di MTsN Tulungagung melalui tiga jalur: pertama jalur try out, kedua jalur tes dan ketiga jalur danem. Untuk pelayanan pendidikan non akademis dan akademis pada waktu siswa masuk awal tahun pelajaran diberi angket yang bertujuan agar siswa memilih kegiatan akademis atau non akademis apa yang akan diikuti. Kegiatan akademis di MTsN Tulungagung Bahasa Inggris, IPA, IPS, dan agama. Sedangkan non akademis yang berupa program

pengembangan minat dan bakat yang diwujudkan berupa ekstrakurikuler yaitu pramuka, PMR, LKTI, robotika, tata rias dan sebagainya. Semua kegiatan itu dilaksanakan diluar jam pelajaran. Dalam kesiswaan ada koordinator bidang yang menangani kegiatan akademis maupun non akademis. Untuk guru ekstra maka ada yang dari dalam dan ada yang dari luar sekolah apabila di sekolah belum ada guru yang sesuai dengan keahlian ekstra yang ada. Agar masyarakat lebih mengetahui tentang kegiatan yang ada di MTsN Tulungagung, maka humas selaku penghubung antara sekolah dan masyarakat mengadakan promosi-promosi lewat website, majalah, media sosial, mengikutkan siswa lomba-lomba akademis dan non akademis, menjalin kerjasama dengan sekolah tetangga dengan mengadakan gerak jalan 3 madrasah, kerjasama dengan kepolisian tentang narkoba, puskesmas dan mengadakan istigosah dengan mengundang wali murid kelas 9 yang bertujuan untuk mendoakan sukses ujian dan mensosialisasikan prestasi-prestasi putra-putri mereka agar sebagai orang tua bangga atas prestasi anak-anaknya. Dengan mengetahui prestasi-prestasi anak-anaknya maka masyarakat akan semakin berminat menyekolahkan anaknya di MTsN Tulungagung. Kegiatan akademis maupun non akademis di MTsN Tulungagung ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai diantaranya disediakan laboratorium bahasa, lab komputer, lab IPA, perpustakaan, UKS, ruang musik, BP dan aula. Dengan sarana dan

prasarana yang memadai membuat siswa-siswinya menjadi aman dan nyaman dalam belajar maupun mengembangkan bakat dan minatnya.

Sementara dari hasil analisis kasus II diperoleh temuan bahwa pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di SMPN 1 Tulungagung untuk memenuhi pelanggan eksternal atau permintaan orang tua kelasnya ada dua program, yang pertama kelas berdasarkan motivasi orang tua dan siswa untuk memperoleh sesuatu yang lebih yaitu kelas yang ada tambahan jam pelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademis dan yang kedua kelas yang tidak ada jam tambahan pelajaran. Pembagian kelas di SMPN 1 Tulungagung prosesnya pada waktu sebelum PPDB orang tua dikumpulkan ke sekolah, pihak sekolah bermusyawarah dengan orang tua kalau orang tua setuju maka program tersebut dijalankan. Dalam satu Minggu terdapat 44 jam pelajaran yang dibagi atas 40 jam pelajaran wajib, 2 jam upacara dan 2 jam pelajaran untuk kegiatan ekstra. Kelas yang tidak ada jam tambahan pulang pukul 13.00 sedangkan kelas yang ada jam tambahannya pulang pukul 14.00 WIB. Sedangkan calon siswa yang mempunyai prestasi akademis misalnya OSN juara tingkat provinsi maka bisa masuk tanpa tes, kemudian pada waktu PPDB ada calon siswa yang mempunyai bakat dan talenta pada seni dan olah raga dengan menunjukkan sertifikat juara kabupaten atau

provinsi maka bisa langsung diterima. Agar masyarakat mengetahui SMPN 1 Tulungagung maka panitia bagian humas melakukan promosi dengan cara mengadakan try out SD/MI yang diselenggarakan oleh sekolah, kemudian sekolah melalui humas mengirimkan selebaran ke SD/MI tentang kegiatan try out tersebut. Tetapi SMPN 1 Tulungagung tidak perlu melakukan promosi secara besar-besaran karena masyarakat sudah berdatangan untuk mendaftarkan putra-putrinya, dengan banyaknya pendaftar setiap tahunnya maka SMPN 1 Tulungagung sampai menolak calon siswa karena antusiasnya masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMPN 1 Tulungagung. Pelayanan non akademik di SMPN 1 Tulungagung disediakan kelas khusus untuk mengumpulkan anak-anak yang mempunyai bakat pada seni misalnya menari, karawitan, menyanyi dan olah raga dikumpulkan jadi satu dan dikelola dengan pembinanya masing-masing di luar jam pelajaran. Untuk pengembangan bakat dan minat diadakan ekstrakurikuler, ekstrakurikuler yang ada diantaranya PMR, pramuka, karate, paduan suara, tari, karawitan, drum band, jurnalis dsb. Di SMPN 1 Tulungagung kegiatan ekstrakurikuler hanya sebagai penunjang saja karena siswa lebih difokuskan ke akademiknya tetapi sekolah tetap memfasilitasi kegiatan ekstra tsb. Pelanggan eksternal yaitu orang tua kebanyakan menyekolahkan putra-putrinya di SMPN 1 Tulungagung karena prestasi-prestasi yang diraih oleh sekolah dan lulusannya diterima di

SMA favorit di Tulungagung dan luar daerah. Prestasi akademis yang diraih diantaranya juara 1 olimpiade Matematika tingkat nasional dan internasional yang diselenggarakan di Singapura dan juara 2 OMTM Telkom tingkat nasional. Prestasi non akademis misalnya menang dalam kegiatan Jambore Asia di Malaysia. Selain itu ada kegiatan pembinaan akhlak berupa REMAS (Remaja Masjid), dalam kegiatan Remas ada pengembangan bakatnya yaitu hadroh, rodad, qiro'ah, pidato agama dan pada waktu bulan Ramadhan mengadakan pondok Ramadhan yang materinya diisi oleh mahasiswa IAIN Tulungagung.

Berdasarkan analisis lintas kasus, terdapat persamaan antara kedua temuan yaitu pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat meliputi dalam usahanya untuk memenuhi permintaan masyarakat selaku pelanggan eksternal dalam bidang akademis dalam pengimplementasiannya diprogramkan 2 macam jenis kelas yang tujuannya untuk meningkatkan prestasi siswa secara akademis, agar masyarakat lebih mengetahui tentang sekolah maka diadakan promosi ke SD/MI dengan mengadakan suatu kegiatan yang bermanfaat, 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. Adapun perbedaannya terletak pada program kelas pada kasus I pemilihan kelas pada waktu PPDB orang tua dan siswa diberi pilihan sesuai dengan keinginan yang tercantum pada formulir memilih kelas reguler atau kelas unggulan sedangkan pada kasus II orang tua diundang ke sekolah untuk bermusyawarah tentang kelas yang ada jam tambahan dengan kelas yang tidak ada jam tambahan berdasarkan permintaan orang tua, sedangkan pada kasus I humas mengadakan promosi di website, kerjasama dengan kepolisian, puskesmas, sekolah tetangga dan mengadakan istigosah agar masyarakat berminat menyekolahkan putra-putrinya sedangkan pada kasus II humas hanya mengadakan promosi kecil berupa try out dengan mengirimkan selebaran ke SD/MI karena masyarakat yang berminat menyekolahkan anaknya sudah banyak dan sampai menolak murid, perbedaannya lagi pada waktu kegiatan Pondok Ramadhan pada kasus I gurunya sendiri yang mengisi kegiatan sedangkan pada kasus II yang mengisi kegiatan Pondok Ramadhan mahasiswa IAIN Tulungagung, persepsi di masyarakat pada kasus I orang tua dan siswa berminat menyekolahkan anaknya karena alasan agamanya bagus dan ekstranya banyak sedangkan pada kasus II orang tua menyekolahkan anaknya karenaprestasi akademisnya bagus dan lulusannya bisa diterima di SMA-SMA favorit di Tulungagung, dalam

satu Minggu pada kasus I ada 46 jam pelajaran sedangkan pada kasus II dalam satu Minggu ada 44 jam pelajaran.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa temuan lintas kasus untuk fokus dua dalam penelitian ini adalah 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.

Berdasarkan temuan kedua kasus di atas, dirangkum dalam bentuk perbandingan pada table berikut ini:

Tabel 4.2 Matrik Temuan Lintas Kasus Fokus II

Fokus	Temuan Penelitian Kasus I	Temuan Penelitian Kasus II	Temuan Lintas Kasus
<p>Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kegiatan-kegiatan di sekolah bersumber dari kegiatan masyarakat yang diminati dari tahun ke tahun mengikuti perkembangan jaman. 2) Kegiatan yang dilaksanakan mempertimbangkan kegiatan-kegiatan yang ada di sekolah. 3) Pengimplementasian program dibuat sesuai dengan permintaan masyarakat. 4) Dalam rangka memenuhi pelanggan eksternal yaitu wali murid untuk meningkatkan prestasi akademis putra-putrinya maka sekolah memprogramkan kelas reguler dan kelas unggulan. 5) Kelas reguler ada 6 rombel sedangkan kelas unggulan ada 3 rombel. 6) Dalam waktu satu Minggu ada 46 jam pelajaran. 7) Untuk kelas reguler pulang pukul 13.30 dan untuk kelas 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menggunkan kurikulum K13 2)Kelas dibagi berdasarkan motivasi anak dan motivasi orang tua untuk memperoleh sesuatu yang lebih yaitu ada kelas yang ada tambahan pelajaran dan kelas yang tidak ada jam tambahan. 3)Dalam satu Minggu terdapat 44 jam pelajaran. 4)Untuk kelas yang tidak ada jam tambahan pulang jam 13.00 WIB sedangkan kelas yang ada jam tambahannya pulang jam 14.00 WIB. 5) Untuk melayani pelanggan eksternal ada kelas berdasarkan kompetensi non akademik misalnya menari, karawitan, menyanyi, olah raga dikumpulkan jadi satu dan dikelola dengan pembinanya masing-masing. 6) Pada waktu PPDB bagi calon siswa-siswi yang 	<ol style="list-style-type: none"> 1)Pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat selaku pelanggan eksternal dalam bidang akademis diprogramkan 2 macam jenis kelas yang tujuannya untuk meningkatkan prestasi siswa. 2)Agar masyarakat lebih mengetahui tentang sekolah maka humas mengadakan promosi. 3) Guru ekstrakurikuler dari dalam dan dari luar sekolah agar pelayanan bisa maksimal dalam mengembangkan minat dan bakat siswa. 4)Ekstrakurikuler dilaksanakan diluar jam pelajaran. 5) Untuk penunjang pelayanan pendidikan akademis

	<p>unggulan pulang pukul 15.00 WIB.</p> <p>8) Proses penerimaan siswa baru di MTsN Tulungagung dalam pengimplementasiannya melalui 3 jalur: pertama jalur try out, kedua jalur tes dan yang ketiga jalur danem.</p> <p>9) Untuk jalur tes, Mapel yang diujikan meliputi Mapel PAI, IPA dan Matematika.</p> <p>10)Perbedaan antara kelas regular dengan kelas unggulan terletak pada penambahan jam pelajaran dan perbedaan biayanya.</p> <p>11)Untuk kelas regular mapel Bahasa Arab 5 jam seminggu, sedangkan mapel IPA, Bahasa Indonesia, Matematika dan Bahasa Inggris selisih 2 jam pelajaran dengan kelas unggulan.</p> <p>12) MTsN Tulungagung terkenal di masyarakat dengan pendidikan agamanya yang bagus dan ekstranya banyak itu juga salah satu alasan mengapa orang tua dan siswa</p>	<p>mempunyai bakat dan talenta pada seni dan olah raga menunjukkan sertifikat juara kabupaten atau provinsi dan bisa langsung diterima.</p> <p>7) Pengembangan bakat dan minat siswa di SMPN 1 Tulungagung maka diadakan berbagai macam ekstra yang pelaksanaannya di luar jam pelajaran.</p> <p>8) Humas melakukan promosi dengan cara mengadakan try out SD/MI yang diselenggarakan oleh sekolah.</p> <p>9)Sekolah tidak perlu melakukan promosi secara besar-besaran karena masyarakat sudah berdatangan untuk mendaftarkan putra-putrinya.</p> <p>10) Setiap tahun sekolah sampai menolak calon siswa karena antusiasnya masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMPN 1</p>	<p>maupun non akademis disediakan sarana dan prasarana yang memadai di sekolah.</p>
--	---	---	---

	<p>memilih sekolah di MTsN Tulungagung.</p> <p>13) Pada awal masuk siswa-siswi diberi angket yang tujuannya untuk memilih kegiatan akademis atau non akademis yang diminati oleh siswa.</p> <p>14) Akedemis misalnya Bahasa Inggris, IPA, IPS dan agama, sedangkan non akademis misalnya pramuka, PMR, LKTI, robotika, tata rias yang belum ada di sekolah atau madrasah yang lain.</p> <p>15) Semua kegiatan akademis maupun non akademis bertujuan untuk pengembangan bakat dan minat dilaksanakan di luar jam pelajaran.</p> <p>16) Di kesiswaan ada koordinator bidang yang menangani akademis maupun non akademis.</p> <p>17) Guru kegiatan akademis maupun non akademis dari dalam dan dari luar sekolah.</p> <p>18) Pengimplementasian pelayanan pendidikan untuk</p>	<p>Tulungagung.</p> <p>11) Ekstrakurikuler di SMPN 1 Tulungagung banyak sekali diantaranya PMR, pramuka, karate, paduan suara, tari, karawitan, drum band, jurnalis dsb.</p> <p>12) Pramuka pernah menang dalam kegiatan Jambore Asia di Malaysia.</p> <p>13) Paduan suara diberi nama paduan suara “Wadana”. Sedangkan untuk tari diberi nama “Candra Gumelar”.</p> <p>14) Kegiatan ekstra jurnalis setiap 6 bulan sekali membuat majalah yang diberi nama “Masekosi”.</p> <p>15) Untuk ekstrakurikuler di SMPN 1 Tulungagung itu sifatnya hanya penunjang karena anak-anak difokuskan ke akademiknya tetapi sekolah tetap memfasilitasi kegiatan ekstra.</p> <p>16) Kegiatan ekstrakurikuler hanya sampai kelas 8 dan kalau sudah kelas 9 sekolah</p>	
--	--	---	--

	<p>menarik minat masyarakat selain dengan ikut lomba-lomba akademis maupun non akademis, promosinya juga lewat media social, majalah, website, sosialisasi ke anak-anak tentang bahaya narkoba kerjasama dengan kepolisian, puskesmas, kerjasama dengan sekolah tetangga MAN 1 dan MAN 2 Tulungagung untuk mengadakan gerak jalan 3 madrasah serta mengadakan istigosah dengan mengundang wali murid kelas 9 yang bertujuan untuk mendoakan agar sukses ujian dan untuk mensosialisasikan prestasi-prestasi putra-putri mereka agar mereka senang dan bangga atas prestasi yang diraih anak-anaknya. Sehingga masyarakat semakin percaya dengan program-program sekolah yang akhirnya tetap berminat menyekolahkan putra-putrinya di lembaga tersebut.</p> <p>19)Kegiatan akademis dan non</p>	<p>akan mengurangi kegiatan ekstra yang sifatnya non akademik dan fokus ke ujian.</p> <p>17) Untuk menunjang pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik disediakan fasilitas –fasilitas untuk memperlancar program-program sekolah diantaranya UKS, Laboratorium IPa, lab Biologi, lab Bahasa, perpustakaan, lapangan basket, computer, aula, lapangan voli, tenis dan masjid.</p> <p>18) Orang tua dan siswa yang ingin masuk di SMPN 1 Tulungagung itu karena prestasi-prestasi akademis yang dicapai dan lulusannya diterima di SMA-SMA favorit di Tulungagung yaitu SMUBOY dan SMUKED ataupun SMA lain di luar daerah.</p> <p>18) Selain kegiatan akademis dan non akademis di SMPN</p>	
--	--	--	--

	<p>akademis di MTsN Tulungagung ditunjang dengan sarana prasarana yang memadai, karena sarana dan prasarana yang memadai juga bagian dari pelayanan pendidikan yang membuat siswa-siswinya menjadi aman dan nyaman dalam belajar maupun mengembangkan bakat dan minatnya.</p> <p>20)Sarana prasarana untuk menunjang kegiatan tersebut diantaranya adalah laboratorium Bahasa, lab komputer, lab IPA, perpustakaan, UKS, ruang musik, BP dan aula.</p>	<p>1 Tulungagung ada pembinaan akhlaknya yaitu diadakan kegiatan REMAS (Remaja Masjid).</p> <p>19) Dalam kegiatan Remas selain pembinaan akhlak siswa juga ada pengembangan bakat diantaranya hadroh, rodad, qiro'ah, pidato agama.</p> <p>20)Pada waktu bulan Ramadhan mengadakan Pondok Ramadhan yang materinya diisi oleh mahasiswa IAIN Tulunaggung.</p>	
--	--	--	--

c. Penyelesaian Aktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung

Dari hasil analisis kasus I diperoleh temuan bahwa penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat baik akademis maupun non akademis diposkan dibagiannya masing-masing. Masalah siswa ke waka kesiswaan, masalah yang terkait dengan orang tua maupun lintas lembaga diposkan ke waka humas, masalah pembelajaran, kurikulum, jam mengajar diposkan ke waka kurikulum. Sedangkan untuk masalah psikologis siswa diselesaikan di BK dan PB.Kepala sekolah di MTsN Tulungagung mengetahui lulusannya melanjutkan kemana saja agar kepala sekolah mengetahui perkembangan dan kemajuan lembaga yang dipimpinnya.Permasalahan pelayanan pendidikan yang ada hubungannya dengan masyarakat selaku pelanggan eksternal maka diselesaikan oleh waka humas tetapi apabila masalah tersebut berhubungan dengan kebijakan sekolah maka waka humas berkoordinasi dulu dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras sebelum menyampaikannya ke masyarakat.Penyelesaian pelayanan pendidikan yang berhubungan dengan akademik misalnya nama ijasah tidak sesuai maka diselesaikan bagian administrasi untuk mengusulkan ke diknas dan orang tua tidak perlu dipanggil hanya siswa

mengumpulkan fotokopi ijazah, fotokopi akta dan juga NISN serta KK kemudian diusulkan ke dikanas oleh administrasi sekolah.

Sementara dari hasil analisis kasus II diperoleh temuan bahwa penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di SMPN 1 Tulungagung baik akademis maupun non akademis diselesaikan di tingkat staf dulu atau waka dan dimusyawarahkan. Kepala sekolah selaku manajer lembaga pendidikan bermusyawarah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan masalah tersebut dipilah-pilah masalah mana yang bisa diselesaikan terlebih dahulu dan yang belum bisa diselesaikan akan diprogramkan tahun depan. Permasalahan di SMPN 1 Tulungagung dibedakan menjadi dua, yang pertama berhubungan dengan orang tua maka penyelesaiannya ditingkat staf, kepala sekolah dan guru pengajarnya bermusyawarah untuk menyelesaikannya. Kalau ada nama ijazah yang keliru maka siswa disuruh mengumpulkan akta, ijazah ke sekolah dan kalau belum ada kecocokan maka orang tuanya dipanggil ke sekolah pihak sekolah menyarankan agar orang tua mengurus perbaikan akta atau ijazah. Permasalahan yang kedua yang berhubungan dengan masyarakat atau orang tua maka pihak sekolah mengundang komite, komite nanti yang menginformasikan ke orang tua dengan musyawarah dengan komite. Jadi penyelesaian aktifitas pelayanan di SMPN 1

Tulungagung baik akademik maupun non akademik diselesaikan dengan cara musyawarah dan dilihat dulu permasalahannya sesuai dengan programnya serta diselesaikan sesuai tupoksinya.

Berdasarkan analisis lintas kasus, terdapat persamaan antara kedua temuan yaitu penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di kedua lembaga itu adalah setiap ada permasalahan pelayanan pendidikan baik akademis maupun non akademis diselesaikan ditingkat waka dulu. Adapun perbedaannya terletak pada kasus I setiap masalah yang ada diposkan dibagian waknya masing-masing sedangkan pada kasus II permasalahannya dibagi dua yang pertama berhubungan dengan akademis maka penyelesaiannya ditingkat staf/waka , kepala sekolah dan guru pengajarnya bermusyawarah untuk menyelesaikannya, yang kedua masalah yang berhubungan dengan orang tua atau masyarakat pihak sekolah mengundang komite untuk bermusyawarah menyelesaikannya. Perbedaannya lagi pada kasus I kalau ada masalah kesalahan nama ijazah orang tua tidak perlu datang ke sekolah cukup dengan tenaga administrasi yang mengurus ke diknas sedangkan pada kasus II kalau ada kesalahan nama ijazah maka orang tua dipanggil ke sekolah dan disarankan untuk memperbaiki ijazah SDnya atau aktanya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa temuan lintas kasus untuk fokus ketiga dalam penelitian ini adalah penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat yaitu penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di kedua lembaga itu adalah setiap ada permasalahan pelayanan pendidikan baik *akademis* maupun non akademis diselesaikan ditingkat waka dulu.

Berdasarkan temuan pada kedua kasus diatas, penelitian tentang penyelesaian aktifitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat dirangkum dalam bentuk perbandingan pada table berikut ini:

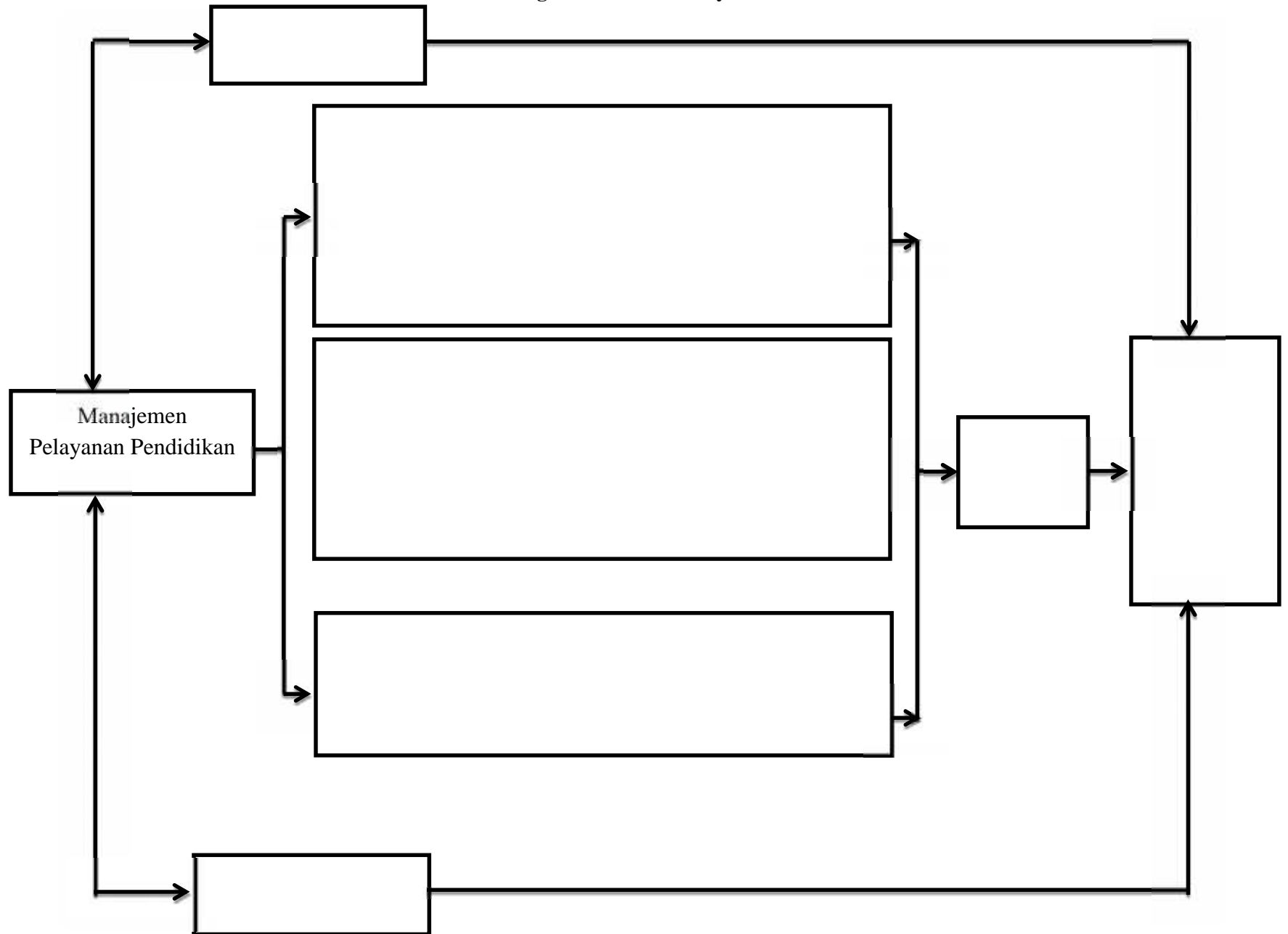
Tabel 4.3 Matrik Temuan Lintas Kasus Fokus III

Fokus	Temuan Penelitian Kasus I	Temuan Penelitian Kasus II	Temuan Lintas Kasus
<p>Penyelesaian Aktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat</p>	<p>1) Di MTsN Tulungagung setiap masalah yang ada diposkan di bagiannya masing-masing. 2) Masalah siswa ke waka kesiswaan. 3) Yang terkait dengan orang tua maupun lintas lembaga diposkan ke waka humas. 4) Masalah pembelajaran, kurikulum, jam mengajar diposkan ke waka kurikulum. 5) Untuk masalah psikologis siswa diselesaikan di BK dan BP. 6) Penyelesain pelayanan pendidikan yang menyangkut akademik misalnya ada nama ijasah siswa keliru maka diselesaikan bagian administrasi untuk mengusulkan ke diknas.</p>	<p>1) Penyelesaian aktifitas pelayanan pendidikan akademis maupun non akademis diselesaikan ditingkat staf dulu dan dimusyawarahkan. 2) Masalah yang ada di sekolah dipilah-pilah dan dimusyawarahkan bersama dengan para staf, masalah mana yang bisa diselesaikan dan mana yang belum bisa diselesaikan. 3) Sedangkan yang belum bisa diselesaikan akan diprogramkan tahun depan. 4) Permasalahan pelayanan pendidikan akademik tersebut tidak menyangkut orang tua maka penyelesaiannya di tingkat staf, kepala sekolah dan guru pengajarnya bermusyawarah untuk</p>	<p>1) Penyelesaian aktifitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di kedua lembaga itu adalah setiap ada permasalahan pelayanan pendidikan baik akademis maupun non akademis diselesaikan ditingkat waka dulu. 2) Setiap permasalahan yang ada diselesaikan sesuai dengan jalurnya masing-masing sesuai tupoksinya.</p>

	<p>Orang tua tidak perlu dipanggil hanya siswa disuruh membawa fotokopi ijasah, fotokopi akta dan juga NISN serta KK kemudian diusulkan ke diknas oleh bagian administrasi sekolah.</p> <p>7) Apabila masalah tersebut berhubungan dengan kebijakan sekolah, waka humas akan melakukan koordinasi dulu dengan waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarpras sebelum menyampaikannya ke masyarakat.</p>	<p>menyelesaikannya.</p> <p>5) Apabila masalah tersebut berhubungan dengan level yang lebih tinggi, maka penyelesaiannya mencari info ke level yang tinggi.</p> <p>6) Masalah menyangkut jam pelajaran ke LPMP Surabaya sesuai dengan prosedural, masalah form rapot menyelesaikannya ke Dinas Pendidikan,.</p> <p>7) Kesalahan nama ijasah maka siswa tersebut disuruh mengumpulkan akta, ijasah SD dan kalau itu belum ada kecocokan maka orang tuanya dipanggil ke sekolah dan pihak sekolah menyarankan agar mengurus perbaikan akta atau ijasah SDnya.</p> <p>8) Permasalahan yang berhubungan dengan orang tua atau masyarakat pihak sekolah mengundang komite, karena komite itu sebagai pengijawantahan</p>	
--	---	---	--

		<p>dari orang tua.</p> <p>9) Komite itu nanti yang bisa menginformasikan ke orang tua dengan system musyawarah dengan komite sekolah.</p> <p>10) Ada lagi masalah tentang pembiayaan ekstra maka nanti waka kesiswaan, guru kelas dan Pembina ekstra mengkroscek ke siswa secara langsung serta orang tua juga dilibatkan untuk mengkroscek secara langsung ke anaknya, sehingga ada keterbukaan antara orang tua dan pihak sekolah yang fungsinya mudah mendapatkan informasi dan agar informasi tersebut jelas dan gamblang.</p> <p>11) Penyelesaian aktifitas pelayanan yang ada di SMPN 1 Tulungagung baik akademik maupun non akademik diselesaikan sesuai tupoksinya.</p>	
--	--	---	--

Diagram Konteks Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat



Berdasarkan analisis lintas kasus, maka dapat diajukan proposisi sebagai berikut:

A. Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat

Proposisi I

1. Jika lembaga pendidikan menginginkan pelanggannya internal maupun eksternal puas terhadap pelayanan pendidikan akademis maupun non akademis, maka sekolah merencanakan pelayanan pendidikan dengancara musyawarah antara kepala sekolah dengan semua waka yaitu waka kurikulum, kesiswaan, sarpras, humas untuk membuat program jangka pendek dan jangka panjang.
2. Jika sekolah ingin mendapatkan hasil yang maksimal dari program-program yang sudah direncanakan, maka program-program yang sudah disusun tersebut disosialisasikan ke semua warga sekolah yaitu guru, tenaga pendidik dan siswa.
3. Jika sekolah tersebut menggunakan kurikulum terbaru sesuai kurikulum dari pemerintah, maka sekolah tersebut akan dipercaya oleh masyarakat. Karena itu kurikulum yang digunakan kurikulum K13.
4. Jika lembaga pendidikan menginginkan prestasi akademis siswanya meningkat, maka sekolah membuat 2 program kelas

berdasarkan permintaan masyarakat. Hal itu berpengaruh pada kepuasan pelanggan eksternal terhadap lembaga pendidikan tersebut.

5. Jika sekolah mempunyai tujuan mengembangkan bakat dan minat siswanya, maka sekolah mengadakan ekstrakurikuler yang berpengaruh pada kualitas pelayanan pendidikan di lembaga itu.

B. Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat

Proposisi II

1. Jika sekolah ingin meningkatkan prestasi siswa, maka dalam pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di bidang akademis diprogramkan 2 macam jenis kelas.
2. Jika suatu lembaga pendidikan ingin dikenal oleh masyarakat, maka humas mengadakan promosi berupa kegiatan-kegiatan yang bermanfaat untuk masyarakat. Hal itu berpengaruh terhadap kemajuan lembaga tersebut di masa yang akan datang.
3. Jika sekolah ingin melayani pelanggan eksternal dengan maksimal, maka guru ekstrakurikuler diambil dari dalam dan dari luar sekolah. Hal itu mempengaruhi kualitas pelayanan

pendidikan non akademik menjadi lebih baik sehingga minat dan bakat siswa dapat dikembangkan dengan baik.

4. Jika sekolah ingin pengimplementasian pelayanan pendidikan non akademik berjalan dengan lancar, maka ekstrakurikuler dilaksanakan diluar jam pelajaran.
5. Jika sekolah menginginkan proses pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik berjalan dengan baik, maka disediakan sarana dan prasarana yang memadai di sekolah.

C. Penyelesaian Aktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat

Proposisi III

1. Jika penyelesaian pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik bisa berjalan dengan baik, maka setiap ada permasalahan pelayanan pendidikan dimusyawarahkan di tingkat waka dulu. Hal itu berpengaruh pada kualitas pelayanan pendidikan sehingga minat masyarakat terhadap lembaga itu meningkat.
2. Jika setiap permasalahan akademis maupun non akademis diselesaikan sesuai tupoksinya(tugas pokok dan fungsinya), maka masyarakat akan puas terhadap pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik yang ada di lembaga pendidikan itu.