

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dipaparkan hasil temuan penelitian dan analisis data lintas kasus. Analisis lintas kasus ini dilakukan untuk menyusun konsep yang didasarkan pada informasi empiris yang diperoleh selama penelitian dilapangan. Pada bagian ini akan diuraikan secara berurutan mengenai: (1) Perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, (2) Pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, (3) Penyelesaian aktifitas 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 aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan,<sup>1</sup> membutuhkan peran kepala sekolah sebagai pimpinan dan pemegang pengelolaan pada lembaga pendidikan. Pelayanan pendidikan merupakan persoalan yang serius bagi para kepala sekolah termasuk kepala sekolah pendidikan Islam, terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di

---

<sup>1</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 4.

segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Karena itu bagi kepala sekolah yang menginginkan lembaga pendidikannya diminati masyarakat maka diperlukan perencanaan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, baik itu pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik membutuhkan pengelolaan yang baik. Pelanggan internal maupun eksternal pada lembaga pendidikan membutuhkan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Sebagaimana yang disampaikan oleh Usman, bahwa mutu adalah produk dan atau jasa yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan. Mutu dibidang pendidikan meliputi mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Efektif, Menyenangkan, dan Bermakna). Output dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa yang tinggi. Outcome dinyatakan bermakna apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Usman, H, *Manajemen Teori Praktik & Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 479.

Perencanaan pelayanan pendidikan yang berkualitas membutuhkan peran kepala sekolah dalam usahanya merencanakan, memprogram kegiatan-kegiatan sekolah baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam merencanakan dan memprogram kegiatan-kegiatan pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik kepala sekolah bermusyawarah dengan para waka yang ada di sekolah tersebut. RKS (Rencana Kegiatan Sekolah) atau RKM (Rencana Kegiatan Madrasah) dalam perencanaannya memerlukan kerjasama dari semua waka yang ada di sekolah mana program yang harus diselesaikan terlebih dahulu dan yang sesuai dengan permintaan masyarakat atau pelanggan eksternal.

Joseph M. Juran sebagaimana yang dikutip oleh Arcaro menyebut mutu sebagai tepat untuk pakai, dan menurutnya bahwa tepat untuk dipakai, ditentukan oleh pemakai bukan oleh pemberi layanan. Dasar misi mutu sebuah sekolah adalah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna, seperti siswa dan masyarakat.<sup>3</sup>

Dalam merencanakan program-program sekolah kepala sekolah selaku manajer pada lembaga pendidikan tersebut mempunyai peran yang sangat penting untuk merencanakan, mengorganisasikan dan memberikan kewenangan kepada staf-staf di bawahnya untuk bersama-sama bermusyawarah membuat

---

<sup>3</sup> Arcaro, J.S, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip dan Tata Langkah Penerapan, Terjemahan Yosol Iriantara*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 8-10.

program-program sekolah baik jangka pendek maupun jangka panjang, kemudian program-program tersebut disosialisasikan ke semua warga sekolah. 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 kedua lembaga tersebut menggunakan kurikulum K13. Untuk memenuhi pelayanan pendidikan non akademik maka setiap lembaga pendidikan di kedua sekolah tersebut juga membuat program pengembangan bakat dan minat peserta didik yaitu diwujudkan dengan program ekstrakurikuler yang bermacam-macam sesuai kebutuhan siswa sebagai pelanggan eksternal lembaga pendidikan tersebut. Dengan perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, baik akademik maupun non akademik diharapkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan semakin meningkat dan programnya bisa berjalan secara berkesinambungan dan terus menerus, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan maksimal.

## **B. Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat**

Pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat, baik itu pelayanan akademis maupun pelayanan non akademik dalam pengimplementasiannya diprogramkan 2 macam jenis kelas yang tujuannya untuk meningkatkan prestasi siswa secara akademis dan untuk memenuhi permintaan pelanggan eksternal atau masyarakat agar memperoleh pelayanan yang sesuai kebutuhan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Mulyasa, ada sifat layanan yang harus diwujudkan oleh kepala sekolah agar pelanggan puas, yakni layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (reliability), mampu menjamin kualitas pembelajaran (assurance), iklim sekolah yang kondusif (tangible), memberikan perhatian penuh kepada peserta didik (emphaty), dan cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik (responsibility).<sup>4</sup>

Salah satu pelanggan yang harus mendapat perhatian pula adalah pelanggan internal yaitu para guru dan karyawan, apabila dalam suatu instansi hubungan internal ini tidak atau kurang bermutu, maka pada akhirnya mungkin akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada pelanggan eksternal primer yaitu para siswa. Dalam manajemen layanan, manajer harus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan dengan

---

<sup>4</sup> E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 26.

menggerakkan semua pimpinan dan staf untuk memberikan kepuasan kepada semua pihak melalui berbagai cara. Karena itu seorang kepala sekolah harus bisa memberikan tauladan yang pertama dalam pengimplementasian pelayanan pendidikan sehingga bawahannya bisa mencontoh apa yang dilakukan oleh kepala sekolah, sebagaimana yang disampaikan Jamal Madhi menegaskan, siapa yang menginginkan jerih payah dan kinerja yang serius dari bawahannya, maka dia harus menjadi contoh pertama dalam pekerjaannya.<sup>5</sup> Dengan begitu guru bisa memberikan pelayanan pendidikan yang baik karena ada contoh juga dari kepala sekolah.

Masyarakat selaku pelanggan eksternal memerlukan informasi-informasi tentang kegiatan dan program-program yang ada di sekolah, agar masyarakat lebih mengetahui tentang sekolah maka diadakan promosi ke SD/MI dengan mengadakan suatu kegiatan yang bermanfaat, disini peran humas sangat penting karena humas berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dengan sekolah. Apa yang dilakukan humas ini sesuai dengan filsafah penjual yaitu berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, falsafah penjual ini jelas kontras dengan falsafah pembeli. Jika pembeli seringkali diibaratkan sebagai Raja, maka penjual diibaratkan sebagai Pelayan.<sup>6</sup> Kegiatan humas diatas

---

<sup>5</sup> Jamal Madhi, *Menjadi Pemimpin yang Efektif dan Berpengaruh Tinjauan Manajemen Kepemimpinan Islam*, terj. Amang Syafruddin dan Ahmad Fauzan, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2002), 28.

<sup>6</sup> Prastyawan, *Implementasi Manajemen Layanan dalam Pendidikan Islam*, Jurnal studi Keislaman Volume 5, Nomor 1, 2015, 82.

pastilah dengan sepengetahuan dan persetujuan kepala sekolah sebagai pimpinan pada lembaga pendidikan tersebut. Seorang kepala sekolah harus mampu menempatkan dirinya untuk bisa melayani setiap pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Perilaku penjual ini harus dikondisikan kepada seluruh individu yang terlibat pengelolaan lembaga pendidikan, mulai dari waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, waka sarpras, guru dan semua pegawai dan karyawan yang ada di lembaga pendidikan tersebut. Untuk menunjang hal tersebut dalam pengimplementasiannya melayani masyarakat untuk bisa mendapatkan informasi maka humas mengadakan promosi dengan mengadakan suatu kegiatan yang bermanfaat.

Seorang kepala sekolah dalam pengimplementasian pelayanan pendidikan yang berkualitas harus mampu melakukan langkah-langkah dalam pengorganisasian, pengelompokan kegiatan-kegiatan, artinya kepala sekolah harus mengelompokkan kegiatan-kegiatan ke dalam beberapa kelompok atas dasar tujuan yang sama, kegiatan-kegiatan yang bersamaan dan berkaitan erat disatukan ke dalam satu departemen atau satu bagian<sup>7</sup>. Dalam pengimplementasiannya untuk melayani siswa dalam bidang akademis dan non akademis, maka diperlukan suatu pengelompokan atau departemen yang

---

<sup>7</sup>Prastyawan, *Implementasi Manajemen Layanan dalam Pendidikan Islam*, Jurnal studi Keislaman Volume 5, Nomor 1, 2015, 82.

menangani kegiatan siswa tersebut. Maka tugas tersebut oleh kepala sekolah didelegasikan ke waka kurikulum untuk melayani akademis dan waka kesiswaan untuk melayani non akademis, yang masing-masing waka tersebut membuat program-program yang sesuai dengan perkembangan jaman dan situasi serta kondisi yang ada di sekolah. Mereka harus memiliki satu tekad yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapa saja, baik melalui sandi-sandi ucapan maupun tindakan.

Untuk melayani akademis maka waka kurikulum membuat 2 program kelas yang tujuannya untuk meningkatkan prestasi siswa, sedangkan waka kesiswaan untuk melayani non akademis diwujudkan dengan program ekstrakurikuler untuk mengembangkan minat dan bakat siswa. 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.

Pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat pada kedua lembaga tersebut diwujudkan dengan membuat 2 program kelas yang disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat, untuk mengembangkan minat dan bakat peserta didik dibuat program ekstrakurikuler, agar masyarakat lebih tahu tentang sekolah dan programnya maka humas mengadakan promosi dengan mengadakan kegiatan yang

bermanfaat serta untuk mendukung pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik maka disediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk kenyamanan dan kepuasan pelanggan eksternal dan internal. Dengan demikian maka tujuan dari pendidikan di sekolah tersebut dapat tercapai dengan maksimal dan sesuai yang diharapkan.

### **C. Penyelesaian Aktifitas Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat**

Kepala sekolah dituntut mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kedua pelanggan tersebut memiliki hubungan timbal balik dan saling membutuhkan: pelanggan internal membutuhkan pelanggan eksternal, sedangkan pelanggan eksternal membutuhkan keberadaan pelanggan internal.

Usaha kepala sekolah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan internal maupun eksternal merupakan upaya membangun kekuatan lembaga dari dalam dan dari luar. Kekuatan dari dalam diperlukan untuk memberikan jaminan terhadap proses pembelajaran dan tentunya juga kualitas pendidikan.<sup>8</sup>Sementara itu, kekuatan dari luar dibutuhkan untuk memberikan pengakuan lalu dukungan terhadap pelaksanaan pendidikan.

---

<sup>8</sup> E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 26.

Dua kekuatan besar itu harus senantiasa dikondisikan oleh kepala sekolah guna memperkuat posisi akademik dan posisi popularitas lembaga pendidikan. Untuk meningkatkan pelayanan pendidikan, kepala sekolah harus bisa melaksanakan tanggung jawab dan wewenangnya dengan baik. Sebagai Leader (pemimpin), sebagai seorang pemimpin kepala madrasah bertanggung jawab dan berwenang untuk mengarahkan dan mengatur seluruh sistem yang ada dalam rangka mencapai tujuan lembaga.<sup>9</sup> Karena itu penyelesaian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di kedua lembaga itu, baik permasalahan pelayanan pendidikan akademis maupun non akademis diselesaikan ditingkat waka dulu. Setiap permasalahan yang ada diselesaikan sesuai dengan jalurnya masing-masing sesuai tupoksinya. Jadi penyelesaian pelayanan pendidikan dapat terwujud apabila pelanggan eksternal dan internal yang menggunakan jasa pendidikan ditempatkan pada prioritas yang utama dan mendapat dukungan dari sistem pelayanan dalam hal ini kepala sekolah yang mampu mengorganisasikan dan mengelola lembaganya dengan baik dan kultur pelayanan organisasi (budaya melayani dalam organisasi) yang mengutamakan pengguna jasa serta didukung oleh SDM (guru, pegawai administrasi, pustakawan, laboran, teknisi, petugas kebersihan dsb) yang berorientasi dengan kepentingan pengguna jasa atau pelanggan.

---

<sup>9</sup> Prastyawan, *Implementasi Manajemen Layanan dalam Pendidikan Islam*, Jurnal studi Keislaman Volume 5, Nomor 1, 2015, 87.

