

BAB VI

PENUTUP

Bagian ini merupakan bagian terakhir dari bagian isi tesis. Pada bagian ini memuat tiga sub bab, yaitu: kesimpulan, implikasi, dan saran. Ketiga sub bab tersebut akan disajikan secara rinci sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian, paparan data dan temuan kasus tunggal dan lintas kasus terhadap temuan penelitian, serta pembahasan pada bab sebelumnya maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat meliputi hal-hal berikut:
 - a. Kepala sekolah sebagai pimpinan dan pemegang pengelolaan pada lembaga pendidikan mempunyai peranan yang penting dalam menyusun rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan pendidikan apabila menghendaki peningkatan di segala bidang baik akademis maupun non akademis dalam usahanya memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya sehingga minat masyarakat meningkat.

- b. Dalam merencanakan dan memprogram kegiatan-kegiatan pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik kepala sekolah bermusyawarah dengan para waka yang ada di sekolah tersebut.
 - c. 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.
 - d. Program-program yang sudah direncanakan dan tersusun rapi baik jangka pendek maupun jangka panjang kemudian disosialisasikan ke semua warga sekolah.
 - e. Waka kurikulum selaku pemegang tugas pengembangan kurikulum juga mempunyai perencanaan yang matang untuk melayani siswa-siswanya di bidang akademis yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademis siswa. Sedangkan waka kesiswaan untuk melayani nonakademis merencanakan program pengembangan bakat dan minat yang diwujudkan dengan kegiatan ekstrakurikuler.
2. Pengimplementasian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat meliputi hal-hal berikut:
- a. Untuk memenuhi permintaan pelanggan eksternal atau masyarakat agar memperoleh pelayanan yang sesuai kebutuhan maka diprogramkan dua jenis kelas yang tujuannya untuk meningkatkan prestasi akademis siswa.

- b. Kepala sekolah harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pelanggan baik internal maupun eksternal dalam pengimplementasian pelayanan pendidikan dengan memberikan tauladan yang pertama sehingga guru bisa memberikan pelayanan pendidikan yang baik karena ada contoh dari kepala sekolah.
- c. Sesuai dengan falsafah penjual yaitu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat maka humas sebagai penghubung antara sekolah dengan masyarakat dalam pengimplementasiannya melayani pelanggan eksternal maka humas mengadakan promosi dengan mengadakan suatu kegiatan yang bermanfaat sehingga masyarakat mengetahui informasi-informasi tentang sekolah.
- d. Untuk melayani pendidikan akademik maupun non akademik maka kepala sekolah mendelegasikan tugas tersebut kepada waka kurikulum dan waka kesiswaan agar program-program yang sudah dibuat dan direncanakan bisa berjalan dengan maksimal dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.
- e. Program-program jangka pendek dan jangka panjang tersebut dalam pelaksanaannya mengikuti perkembangan jaman dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari sekolah.
- f. Guru ekstrakurikuler dari dalam dan dari luar agar pelayanannya bisa maksimal dan ekstrakurikuler dilaksanakan diluar jam pelajaran.

- g. Disediakan sarana dan prasarana yang memadai agar pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik bisa berjalan dengan lancar dan pelanggan internal dan eksternal bisa puas.

3. Penyelesaian Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyelesaian pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik diselesaikan ditingkat waka dulu.
- b. Setiap permasalahan yang ada diselesaikan sesuai dengan jalurnya masing-masing dan tupoksinya (tugas pokok dan fungsinya).
- c. Penyelesaian pelayanan pendidikan dapat terwujud apabila pelanggan internal dan eksternal yang menggunakan jasa pendidikan ditempatkan pada prioritas yang utama dan mendapat dukungan dari system 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, administrasi, pustakawan, laboran, teknisi, petugas kebersihan) yang berorientasi dengan kepentingan pengguna jasa atau pelanggan.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan implikasi teoritis yaitu menguatkan teori yang dikemukakan oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Pelayanan dasar atau pelayanan minimum menurut jenisnya adalah pelayanan kewargaan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan ekonomi. Layanan pendidikan di sekolah sebagai pelayanan publik dinyatakan dalam pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang selengkapnya 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 teori dan pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 di atas maka penelitian ini merujuk pada pelayanan pendidikan dalam pengajaran akademik dan non akademik untuk meningkatkan minat masyarakat.

Perencanaan pelayanan pendidikan baik akademik maupun non akademik dalam merencanakan program-program jangka pendek

maupun jangka panjang yaitu RKS(Rencana Kegiatan Sekolah) untuk SMP dan RKM (Rencana Kegiatan Madrasah) untuk MTs diperlukan kerjasama dan musyawarah antar kepala sekolah dan para waka untuk menyusun program-program tersebut. Program-program tersebut setelah disusun maka harus disosialisasikan ke semua warga sekolah dan dalam pelaksanaannya mengikuti perkembangan jaman dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di sekolah.

Setelah program tersusun dengan rapi maka dalam pengimplementasian program-program sekolah tersebut agar bisa berjalan dengan maksimal sesuai yang diharapkan oleh pelanggan internal maupun eksternal, maka kepala sekolah mendelegasikan tugas-tugas tersebut ke waka kurikulum selaku pemegang pelayanan akademik dan waka kesiswaan selaku pemegang pelayanan non akademik tentunya dengan pengawasan dari kepala sekolah. Waka kurikulum dalam pengimplementasian pelayanan pendidikan akademik membuat program dua kelas yang berbeda tetapi tujuannya untuk meningkatkan prestasi akademik siswa dan untuk melayani permintaan masyarakat agar mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Kemudian waka kesiswaan dalam rangka melayani pendidikan non akademis dalam pengimplementasiannya membuat program ekstrakurikuler untuk meningkatkan minat dan bakat siswa.

Pengimplementasian pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik agar lebih cepat melayani masyarakat dan agar masyarakat tahu tentang program-program yang ada di sekolah maka waka humas dalam pelaksanaannya membuat promosi-promosi dengan mengadakan kegiatan yang bermanfaat untuk masyarakat di sekitar. Humas selaku penghubung antara sekolah dengan masyarakat maka dalam membuat program-program promosi tersebut tentunya dengan persetujuan dan pengawasan dari kepala sekolah. Dengan masyarakat tahu tentang sekolah dan perkembangannya maka minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di lembaga pendidikan tersebut akan meningkat.

Agar pelayanan pendidikan akademik dan non akademik bisa maksimal dan pelanggan internal maupun eksternal puas maka disediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk kelancaran kegiatan akademik dan non akademik di sekolah tersebut. Selain itu agar tujuan pelayanan pendidikan tercapai maka guru ekstrakurikuler dari dalam dan dari luar sekolah menyesuaikan dengan kebutuhan ekstra yang ada di sekolah, sehingga semua ekstra yang jumlahnya banyak tersebut dapat tertangani dan dilayani dengan memuaskan.

Penyelesaian aktifitas pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik diselesaikan ditingkat waka dulu dan dimusyawarahkan dengan kepala sekolah mana masalah yang harus diselesaikan terlebih

dahulu dan setiap masalah diselesaikan sesuai dengan jalurnya masing-masing serta sesuai dengan tupoksinya (tugas pokok dan fungsinya) sehingga semua elemen yang ada di sekolah tersebut ikut andil dalam penyelesaian masalah pelayanan pendidikan tersebut. Hal ini mendukung teori Ratminto & Atik Septi Winarsih bahwa manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. 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.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi madrasah atau sekolah dalam memberikan pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik dalam meningkatkan minat masyarakat membutuhkan perencanaan mulai dari kepala sekolah dan waka membuat program-program jangka pendek maupun jangka panjang yang terprogram

dengan baik dan rapi. Program yang sudah tertata rapi tersebut dalam pengimplementasiannya di sosialisasikan ke semua warga sekolah. Agar program tersebut berjalan dengan maksimal maka didelegasikan ke waka kurikulum untuk akademik dan waka kesiswaan untuk non akademik. Untuk kelancaran program-program pelayanan pendidikan tersebut maka disediakan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga pelanggan internal dan eksternal puas dengan pelayanan yang ada di sekolah. Perkembangan dan kemajuan sekolah perlu diketahui oleh masyarakat oleh karena itu humas dalam memberikan pelayanan pendidikan yang cepat dan tepat maka mengadakan program promosi-promosi dengan mengadakan kegiatan yang bermanfaat untuk masyarakat di sekitar. Dalam penyelesaian pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik maka harus diselesaikan sesuai dengan jalurnya masing-masing dan sesuai tupoksinya.

Penelitian ini juga secara praktis memberikan gambaran kepada semua lembaga pendidikan dan para elemennya terkait pentingnya memberikan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat membutuhkan kerjasama dari semua elemen yang ada di lembaga pendidikan tersebut, mulai dari kepala sekolah, guru, teknisi, laboran, BK, pustakawan, petugas kebersihan bahu membahu satu visi dan misi dalam mengutamakan pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik mengutamakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan pendidikan sehingga pelanggan

pendidikan akan puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga lembaga pendidikan tersebut tetap mempunyai peminat yang banyak dan dipercaya masyarakat.

C. Saran

Saran yang dapat diberikan terkait dengan penelitian ini antara lain:

1. Bagi madrasah/sekolah hendaknya memberikan pelayanan pendidikan akademik maupun non akademik secara terprogram dan terencana dengan matang sehingga minat masyarakat dalam menyekolahkan putra-putrinya di lembaga tersebut semakin banyak dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi masyarakat hendaknya sebelum menyekolahkan putra-putrinya pada lembaga pendidikan melihat dan mencari dulu informasi sebanyak-banyaknya tentang pelayanan pendidikan yang diberikan sekolah tersebut sesuai dengan kebutuhan dan mengikuti perkembangan jaman apa tidak sebelum mendaftarkan anaknya di sekolah tersebut.
3. Bagi para peneliti selanjutnya, semoga penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya yang terkait dengan manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat. Hasil penelitian ini masih bisa dikembangkan dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan penelitian yang lebih mendalam, mengambil contoh-contoh yang baik dan memperbaiki yang kurang baik.

4. Bagi pembaca secara umum, diharapkan penelitian ini dapat memberi gambaran terkait dengan manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat yang pada akhirnya bisa memuaskan pelanggan pendidikan internal dan eksternal yang ada selama ini.