

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari disertasi penulis yang berjudul : **“Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa”** (*Analisis Pelayanan Pendidikan pada Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Kota Bandung*), berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian serta hasil temuan lapangan dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kondisi mutu layanan pendidikan untuk pendidikan dasar & menengah ditinjau dari faktor sarana kurikuler, sarana non kurikuler, hubungan guru dan murid serta hubungan murid-murid menghasilkan layanan dengan skor rata-rata 1,72 dari standar yang memuaskan (Standar Menpan, skor : 1,82) sehingga disimpulkan pelayanan pendidikan di kota Bandung belum dapat memuaskan pendidikan sekolah dasar & menengah.
  - a. Nilai rating pada indeks total adalah sebesar 1,72 yang memberi informasi strategis bahwa pelayanan pendidikan di kota Bandung masih di bawah standar. Dinas Pendidikan Kota Bandung dapat memperbaiki pelayanan pendidikannya agar melebihi standar sebesar 81% dengan memperhatikan aspek-aspek yang dipersepsi para siswa dibawah standar
  - b. Tingkat SD, yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan hanya aspek hubungan murid-murid yang menurut mereka substandar, sedangkan aspek lainnya seperti sarana kurikuler, sarana non kurikuler, hubungan guru-murid, kegiatan kurikuler & kegiatan non kurikuler dipersepsi sesuai standar.
  - c. Tingkat SMP, kinerja yang perlu ditingkatkan adalah, daya tarik acara yang diselenggarakan OSIS, kelengkapan fasilitas belajar di kelas, kenyamanan kantin, harga makanan di kantin, kualitas penyampaian informasi, kenyamanan tempat praktek, dan kenyamanan sekitar gedung sekolah.

Hadi Masyhur, 2012

**STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- d. Tingkat SMA, kinerja yang perlu diperbaiki adalah, kelengkapan peralatan toilet, kegiatan upacara sekolah yang melelahkan, Kelengkapan alat-alat praktek, kelayakan tempat kegiatan ekskul, kelengkapan fasilitas belajar di kelas, jarak toilet dari kelas, kebersihan kelas, kestrategisan lokasi sekolah, jumlah siswa di kelas, kualitas penyampaian informasi, daya tarik acara yang diselenggarakan OSIS, alat-alat praktek sesuai dengan jumlah Siswa dan Keamanan di sekolah.
2. Beberapa faktor yang telah “memuaskan siswa” berdasarkan hasil olah data, sebagai berikut :

**2.1. Indeks kepuasan pelayanan pendidikan per-jenjang per-aspek**

- untuk **SD** : Sarana kurikuler, sarana non kurikuler, hubungan guru & murid, kegiatan kurikuler dan kegiatan non kurikuler.
- untuk **SMP** : Hubungan guru & murid, hubungan murid & murid.
- untuk **SMA** : Hubungan guru & murid dan hubungan murid & murid.

**2.2. Indeks kepuasan pelayanan pendidikan per-wilayah per-aspek berdasarkan hasil olah data, sebagai berikut :**

1. untuk **SD**

- a. Wilayah I : Sarana non kurikuler, hubungan guru & murid, kegiatan kurikuler, kegiatan non kurikuler
- b. Wilayah II : Sarana kurikuler.

2. untuk **SMP**

- a. Wilayah III : Hubungan murid & murid
- b. Wilayah IV : - . -
- c. Wilayah V : Sarana non kurikuler, hubungan guru & murid, hubungan murid & murid.
- d. Wilayah VI : Hubungan murid & murid
- e. Wilayah VII : Hubungan guru & murid, hubungan murid & murid, kegiatan non kurikuler.

**2.3. Indeks kepuasan pelayanan pendidikan SMA per-wilayah per-aspek berdasarkan hasil olah data sebagai berikut :**

**Tabel 4.6 :**

- Wilayah VIII : Hubungan guru & murid, hubungan murid & murid dan kegiatan non kurikuler;
- Wilayah IX : Hubungan guru & murid dan hubungan murid & murid
- Wilayah X : Sarana non kurikuler, hubungan guru & murid dan hubungan murid & murid.

2.4. **Indeks kepuasan pelayanan pendidikan SD per Aspek – per Item berdasarkan hasil olah data**, sebagai berikut :

- **Tabel 4.7**, Sarana kurikuler :  
Kelengkapan fasilitas belajar di kelas, kondisi fasilitas belajar di kelas, kebersihan kelas, kondisi bangunan ruang kelas, ketetapan ruang kelas, ketersediaan alat-alat olah raga, kelengkapan koleksi buku perpustakaan, kelengkapan alat-alat praktek, alat-alat praktek sesuai dengan jumlah siswa dan kenyamanan tempat praktek.
- **Tabel 4.7**, Sarana non kurikuler :  
Kenyamanan sekolah, kebersihan sekolah, luas-tidaknya sekolah, kestrategisan lokasi sekolah, kenyamanan sekitar gedung sekolah, kenyamanan kantin, kehygienisan makanan di kantin, variasi makanan di kantin dan kelayakan tempat kegiatan ekstra kurikuler;
- **Tabel 4.7**, Hubungan guru dan murid :  
Sikap guru terhadap murid, cara mengajar guru.
- **Tabel 4.7**, Hubungan murid-murid : hubungan antar murid
- **Tabel 4.7**, Kegiatan kurikuler : jumlah pelajaran yang disukai
- **Tabel 4.7**, Kegiatan non kurikuler :  
Kebanggaan terhadap sekolah, jumlah kegiatan ekstra kurikuler yang menarik, menarik tidaknya acara yang diselenggarakan OSIS :

**Petunjuk** : Selanjutnya untuk jenjang pendidikan SMP & SMA; kepuasan pelayanan pendidikan mulai wilayah I s/d X, **per Aspek per Item**

dapat dilihat pada tabel yang ada di Bab IV halaman 148 s/d 177 yang bertanda **bintang** (\*) adalah yang dianggap memuaskan siswa.

3. Dari pengembangan strategi peningkatan mutu pendidikan melalui elemen-elemen : *arenas, vehicles, differentiators, staging, tahapan dan economic-logic*, maka dapat dikembangkan strategi dengan dilengkapi indikator kinerja mutu yaitu identifikasi faktor-faktor pelayanan pendidikan dilihat dari sarana kurikuler, sarana non kurikuler, hubungan guru-murid, yang memuaskan siswa dan penting menurut pandangan siswa.
4. Faktor pelayanan pendidikan yang diprioritaskan untuk dipertahankan dan ditingkatkan sebagai berikut :

**Tabel 6.1 Faktor Pelayanan Pendidikan**

Simbol	No.	Faktor	SD	SMP	SMA
O	A	Sarana Kurikuler	.-	A.7.3 A.2.1	A.7.2, A.7.1 A.1, A.2.1, A.2.3
□	B	Sarana Non-kurikuler	B.5.1	B.4, B.5.2, H.4, B.5.1	B7, H1, H2, B.3, H4, H6
◇	C	Hubungan Guru & Murid	C.5	C.4, I.3	.-
△	D	Hubungan Murid & Murid	.-	D.2	.-
▽	E	Kegiatan Kurikuler	.-	.-	.-
◡	F	Kegiatan Non-kurikuler	.-	F4	L2, F4

Berdasarkan Tabel 6.1 di atas, maka hal-hal yang harus dipertahankan dan ditingkatkan di tingkat pendidikan sekolah dasar & menengah.

**Untuk SD :**

B.5.1 : Harga makanan di kantin.

C.5 : Beban belajar yang diberikan guru

**Untuk SMP :**

A.7.3. : Kenyamanan tempat praktek

A.2.1. : Kelengkapan fasilitas belajar di kelas.

Hadi Masyhur, 2012

**STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- B.4 : Kenyamanan sekitar gedung sekolah
- B.5.2 : Kenyamanan kantin.
- H.4 : Kualitas penyampaian informasi.
- B.5.1 : Harga makanan di kantin.
- C.4 : Cara mengajar guru
- I.3 : Sikap bersahabat pegawai sekolah selain guru
- D.2 : Kedisiplinan murid
- F.4 : Daya tarik acara yang diselenggarakan OSIS

**Untuk SMA :**

- A.7.2 : Alat-alat praktek sesuai dengan jumlah siswa.
- A.7.1 : Kelengkapan alat-alat praktek.
- A.1 : Jumlah siswa di kelas
- A.2.1 : Kelengkapan fasilitas belajar di kelas.
- A.2.3 : Kebersihan kelas
- B.7 : Kelayakan tempat kegiatan Ekskul
- H.1 : Kelengkapan peralatan toilet.
- H.2 : Jarak toilet dari kelas
- B.3 : Kestrategisan lokasi sekolah
- H.4 : Kualitas penyampaian informasi
- H.6 : Keamanan di sekolah
- L.2 : Melelahkan tidaknya upacara di sekolah
- F.4 : Daya tarik acara yang diselenggarakan OSIS

Proses-proses layanan pendidikan tersebut faktornya dijalankan namun karena standar yang digunakan belum tepat, maka hasilnya belum memuaskan siswa, hal ini proses pelayanan pendidikan perlu diintegrasikan sehingga terbentuk sinergitas layanan yang utuh dan memuaskan siswa & stakeholder yang selanjutnya kinerja sekolah meningkat mutunya, dan akan berkontribusi terhadap peningkatan IPM (Indeks Pembangunan Manusia) di Kota Bandung.

Dari strategi peningkatan mutu perlu dipilih faktor yang akan diprioritaskan kemudian ditentukan strateginya, tindakan (action), kapabilitas organisasi yang dibutuhkan untuk menjalankan strategi yang dipilih, kebutuhan sumber daya yang akan digunakan, KPI (*Key Performance Indicator*) dari strategi maupun action yang dipilih mencakup besaran target, cara ukur, periode ukur KPI. Dengan demikian pembiayaan pendidikan akan dapat termanfaatkan dengan baik dan berdampak pada peningkatan jaminan mutu. Keseluruhan Strategi hendaknya dibentuk sebagai BluePrint Peningkatan mutu sekolah dasar–menengah yang selanjutnya akan menjadi “*Vehicle*” atau kendaraan sekolah untuk mencapai mutu tertentu dan bisa berkontribusi terhadap peningkatan IPM (Indeks Pembangunan Manusia) di Jawa Barat khususnya.

## 6.2. Implikasi

Disertasi berjudul : **“Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan yang Berorientasi pada Kepuasan Siswa Pendidikan dasar & Menengah di Kota Bandung”**; (*Analisis Pelayanan Pendidikan Siswa Sekolah Dasar & Menengah di Kota Bandung*).

Penulis menganalisis pelayanan-pelayanan yang memuaskan siswa, yang menjadi latar belakang penelitian ini bahwa *tuntutan mutu* dalam pendidikan dasar & menengah merupakan satu hal yang tidak bisa ditunda dan merupakan hal untuk kompetisi, sehingga pengelola mutu di pendidikan dasar & menengah merupakan satu tantangan dan faktor yang dominan. Bahwa adanya kompetisi, pertumbuhan, perubahan dan “*survive*” semua itu harus dijaga.

Dari Penelitian, bahwa selama ini pendidikan dasar & menengah melayankan pendidikan yang kurang bermutu. (sebagaimana diungkap dalam Bab I, Latar Belakang Penelitian). Bahwa penelitian ini dilakukan dengan “*Mixed-Method*”, yaitu metode kualitatif dengan pendekatan data kuantitatif dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan pendidikan melalui “*Critical Incidence Technique (CIT)*” yaitu suatu cara untuk mencari faktor-faktor

apa yang memuaskan siswa dan apa yang tidak memuaskan siswa, sehingga dalam operasionalisasi variabel selanjutnya bisa didapat yang lebih fokus.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa “secara total” proses pelayanan pendidikan dasar & menengah di Kota Bandung belum memuaskan, walaupun masih ada faktor yang masih jauh memuaskan dan ada faktor yang masih kurang memuaskan.

Fakta hasil survei ini adalah sebagai berikut :

**Nilai indeks kepuasan total pelayanan pendidikan dasar & menengah di Kota Bandung**

**Tabel 6.2. Kepuasan total**

Rating	Standardized Weight	Index
1,720035	0,4463860395	0,7678

Jika mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kinerja Unit Pelayanan dikategorikan sangat baik jika mencapai angka minimal 81,26.

**Indeks kepuasan pelayanan pendidikan ditinjau dari pelayanan per aspek untuk pendidikan dasar (SD/SMP) dan menengah (SMA/SMK) di Kota Bandung**, sebagai berikut:

**Tabel 6.3 : Nilai Kepuasan Total per-Aspek**

Aspek	Rating	Standardized Weight (SW)	Index
A. Sarana Kurikuler	1,646032	0,3153382933	0,5191
B. Sarana Non-kurikuler	1,736797	0,1669489737	0,2900
C. Hub.Guru & Murid	1,812381 *	0,0538938869	0,0977
D. Hub. Murid & Murid	1,795238	0,0842259244	0,1512
E. Kegiatan Kurikuler	1,547619	-0,0092474524	-0,0143
F. Kegiatan Non-kurikuler	1,782143	0,2282637492	0,4068

Hadi Masyhur, 2012

**STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber : Hasil Olah Data (lampiran).

Berdasarkan Tabel 6.3, hanya aspek hubungan guru dan murid yang menunjukkan kesesuaiannya dengan standar, sementara aspek lainnya masih dinilai siswa sebagai di bawah standar [Substandar]. Dalam konteks ini guru yang baik diakui dan dihargai murid. Pendekatan pendidikan dasar & menengah berbeda. Strategi digunakan dari Donald C. Hambridge berjudul “*Are you have a strategy*” yang mengembangkan strategi lima wilayah mulai dari : *Arena, Vehicle, Differentiation, Staging, Tahapan* dan *Economic Logic*. Sebagai implikasi penelitian ini, digambarkan bahwa sistim pengembangan mutu pendidikan dasar & menengah akan mendorong pertumbuhan yaitu : kompetensi guru, mengembangkan komitmen guru, akuntabilitas sekolah, memperkuat profesionalisme dan mengembangkan budaya mutu yang semuanya secara berkesinambungan, yang pada gilirannya akan memberikan bukti mutu, baik kepada internal maupun kepada pihak eksternal pada pendidikan dasar & menengah. Sehingga kepercayaan, citra itu akan didapat dan sumbangan-sumbangan kesediaan masyarakat untuk ikut memperhatikan pendidikan atau apa yang disebut dengan “*Fund Endowment*” akan dicapai, yang pada akhirnya institusi akan berdampak pada Fund & Endowment tadi. Penerapan dari mutu/ sistim manajemen mutu di pendidikan dasar & menengah itu juga akan mendorong perbaikan mutu secara berkelanjutan, secara otomatis dapat merangsang tumbuhnya kreativitas dan inovasi sekolah. Kemudian peningkatan mutu pelayanan pendidikan dasar & menengah akan berdampak kepada perubahan iklim dan budaya, mutu organisasi dan sikap daripada personil-personil yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung. Dari temuan penelitian ini dengan demikian diharapkan semua pendidikan dasar & menengah tertutup untuk memiliki :

- Pelayanan sistim manajemen mutu yang antisipatif kepada globalisasi.
- Disarankan pula bahwa dalam pengembangan mutu perlunya dikembangkan suatu strategi sehingga dalam pelayanan mutu itu bisa dipilih lebih fokus,

Hadi Masyhur, 2012

**STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



lebih prioritas, sehingga dana yang ada dapat digunakan sebaik-baiknya (anggaran berbasis kinerja).

### **Temuan Penelitian :**

1. Proses pendidikan dapat menjamin mutu bila dianggap sebagai layanan yang berstandar mutu.

**Key word : *next process is a customer***

2. Pembentukan layanan pendidikan menjadi sistem manajemen mutu dalam sekolah akan bersinergi menghasilkan jaminan mutu

**Key word : “*Quality PDSA*” (*Plan – Do – Study & Action*).**

3. Organisasi sekolah, kinerja sekolah akan ekselen (excellence) memperhatikan faktor utama sebagai berikut :

- Leadership
- Process
- Technology
- People

**Key word : *Leadership, Process, Technology & People.***

4. Strategi peningkatan mutu sekolah dikembangkan melalui 4 (empat) perspektif yaitu : Pertumbuhan, Internal Proses, *Customer & Finansial* (anggaran tersedia).

- Pertumbuhan yang mencakup : - Kompetensi TP (Tenaga Pendidik) dan TK (Tenaga Kependidikan)
- Budaya mutu
- Pemanfaatan ICT (*Incident Critical Technique*)
- Internal Proses mencakup : - Proses-proses pendidikan
- Kerjasama
- Customer mencakup : - *Value added*
- Kompetensi
- Kepuasan
- Finansial mencakup : - Anggaran yang efisien
- Kepercayaan
- Jumlah siswa
- *Fund Endowment*

**Key word : Performance Excellence, Learning & Growth, Internal Process, Customer & Financial.**

5. Pengembangan strategi peningkatan mutu berorientasi pada “*value innovation*” atau sesuatu yang baru dengan *lowcost* sehingga berdampak pada peningkatan fungsi atau emosional baru .

**Key word : Quality Strategic, Creating Value, New Emotional.**

6. Percepatan capaian mutu dapat dilakukan dengan melengkapi strategi dengan Key Performance Indicator (KPI), target, cara pengukuran, periode pengukuran, metoda monitoringnya. Sumber daya yang dibutuhkan, kapabilitas organisasi yang harus ada akibat strategi tersebut.

**Key word : Quality Strategy, KPI, Resources & Organization Capability.**

7. Sistem manajemen mutu akan mengakibatkan jaminan profesionalisme guru berdampak pada terbentuknya Budaya Mutu, *Trust & Fund Endowment*.

**Key word : Sistem Manajemen Mutu, Profesionalisme, Quality Culture, Trust & Fund Endowment.**

### 6.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengolahan data dan penarikan kesimpulan pada bagian terdahulu, Dinas Pendidikan Kota Bandung kini memiliki informasi strategis yang efektif untuk dapat meningkatkan kepuasan peserta didik. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari penelitian ilmiah tersebut Dinas Pendidikan Kota Bandung juga dapat mengalokasikan dana pembangunan pendidikan secara tepat tujuan dan tepat sasaran. Dinas Pendidikan Kota Bandung disarankan untuk memfokuskan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan sekolah dasar & menengah disemua jenjang berdasarkan hasil interpretasi dalam penelitian ini. Untuk hasil yang efektif, orientasi perbaikan dikemas per segmen, bukan perjenjang pendidikan SD, SMP, SMA/K, apalagi perlakuan merata untuk setiap tingkatan sekolah. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan layanan pendidikan memiliki kekhasan untuk 10 (sepuluh) segmen hasil *Clustering*. Rekomendasi yang kami ajukan dipresentasikan dalam tabel-tabel berikut ini :

1. Rekomendasi Manajerial menurut Wilayah, sebagai berikut :

- a. Wilayah I

Wilayah I	Deskripsi Rekomendasi	Aspek
-----------	-----------------------	-------

<b>SDN Antapani I: Kelas 1,2,3,4,5,6</b>	<b>1. Merumuskan Frekuensi optimal acara yang diselenggarakan OSIS</b>	<b>Kegiatan Non Kurikuler</b>
	<b>2. Mempertahankan tingkat kedisiplinan siswa saat ini</b>	<b>Hubungan Murid-Murid</b>
	<b>3. Mempertahankan variasi menu makanan di kantin</b>	<b>Sarana Non-kurikuler</b>

*b. Wilayah II*

<b>Wilayah II</b>	<b>Deskripsi Rekomendasi</b>	<b>Aspek</b>
<b>SDS Istiqomah: Kelas 3,4</b>	<b>1. Memperbaiki kelayakan toilet sekolah</b> <b>2. Penyesuaian harga makanan di kantin sekolah</b> <b>3. Memperbanyak variasi makanan di kantin</b>	<b>Sarana Non-kurikuler</b>
	<b>1. Mengkaji beban belajar yang diberikan guru</b>	<b>Hubungan Guru &amp; Murid</b>

*c. Wilayah III*

<b>Wilayah III</b>	<b>Deskripsi Rekomendasi</b>	<b>Aspek</b>
<b>SMPN 17: Kelas 1</b>	<b>1. Menghitung Jumlah siswa optimal di kelas</b> <b>2. Peningkatan Kondisi fasilitas belajar di kelas</b> <b>3. Memfasilitasi olahraga yang disukai</b> <b>4. Alat-alat praktek sesuai dengan Jumlah Siswa</b>	<b>Sarana Kurikuler</b>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelayakan toilet sekolah</li> <li>2. Kebersihan sekolah</li> <li>3. Kenyamanan kantin sekolah</li> <li>4. Kehigienisan makanan di kantin</li> <li>5. Kelayakan tempat kegiatan Ekskul</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Sarana Non Kurikuler</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperbaiki cara mengajar guru</li> <li>2. Mengkaji beban belajar yang diberikan guru</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Hubungan Guru &amp; Murid</b></p>

d. Wilayah IV

Wilayah IV	Deskripsi Rekomendasi	Aspek
SMP Negeri 26: Kelas 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memfasilitasi olahraga yang disukai</li> <li>2. Menambah ketersediaan alat-alat olah raga</li> <li>3. Melengkapi alat-alat praktek</li> <li>4. Memperbaiki Kenyamanan tempat praktek</li> </ol>	Sarana Kurikuler
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. meningkatkan Kenyamanan lingkungan sekitar gedung sekolah</li> <li>2. Mengendalikan Kehigienisan makanan di kantin</li> </ol>	Sarana Non-Kurikuler
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan Kedisiplinan Siswa</li> </ol>	Hubungan Murid & murid
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merumuskan Frekuensi optimal acara yang diselenggarakan OSIS Menarik tidaknya acara yang diselenggarakan OSIS</li> </ol>	Kegiatan Non-Kurikuler
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperbaiki Kualitas penyampaian informasi</li> <li>2. Meningkatkan Keamanan di sekolah</li> </ol>	Sarana Non Kurikuler Tambahan

## e. Wilayah VI

Wilayah VI	Deskripsi Rekomendasi	Aspek
SMP Lab Percontohan UPI Kelas 1, 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melengkapi fasilitas belajar di kelas</li> <li>2. Memperbaiki Kebersihan kelas</li> <li>3. Memperbaiki Kondisi bangunan ruang kelas</li> <li>4. Melengkapi koleksi buku perpustakaan</li> <li>5. Melengkapi alat-alat praktek</li> </ol>	Sarana Kurikuler

lanjutan . . .

Wilayah VI	Deskripsi Rekomendasi	Aspek
SMP Lab. Percontohan UPI : Kelas 1, 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Alat-alat praktek sesuai dengan Jumlah Siswa</li> <li>7. Memperbaiki Kenyamanan tempat praktek</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperbaiki Kebersihan sekolah</li> <li>2. Kestrategisan lokasi sekolah</li> <li>3. Mengendalikan Kehigienisan makanan di kantin</li> <li>4. Meningkatkan Kelayakan tempat kegiatan Ekskul</li> </ol>	Sarana Non-Kurikuler
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keadilan guru terhadap murid</li> <li>2. Meningkatkan Kedisiplinan guru dalam mengajar</li> <li>3. Memperbaiki Cara mengajar guru</li> <li>4. Mengkaji Beban belajar yang diberikan guru</li> </ol>	Hubungan Guru dan Murid
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan Kedisiplinan Siswa</li> </ol>	Hubungan Murid dan Murid
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambah Jumlah pelajaran yang</li> </ol>	Kegiatan

Hadi Masyhur, 2012

STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	disukai siswa	Kurikuler
	1. Meningkatkan daya tarik acara yang diselenggarakan OSIS	Kegiatan Non Kurikuler
	1. Memperbaiki Kenyamanan ruang kelas	Sarana Kurikuler Tambahan
	1. Melengkapi peralatan toilet 2. Kemudahan akses toilet dari kelas	Sarana Non Kurikuler Tambahan
	1. Meningkatkan keramahan pegawai sekolah selain guru 2. Keberadaan tempat konsultasi pelajaran diluar jam sekolah	Hubungan Guru-Murid Tambahan

*f. Wilayah VII*

Wilayah VII	Deskripsi Rekomendasi	Aspek
SMP YAS : Kelas 3	1. Alat-alat praktek sesuai dengan Jumlah Siswa	Sarana Kurikuler
	1. Mengatasi Kebisingan lingkungan sekolah	Sarana Non Kurikuler Tambahan

*g. Wilayah VIII*

Wilayah VIII	Deskripsi Rekomendasi	Aspek
SMAN 4: Kelas 1,3	1. Melengkapi fasilitas belajar di kelas 2. Melengkapi koleksi buku perpustakaan	Sarana Kurikuler
	1. Penyesuaian Harga makanan di kantin sekolah	Sarana Non Kurikuler
	1. Mengkaji Beban belajar yang diberikan guru	Hubungan Guru dan Murid

	<b>1. Menambah Jumlah pelajaran yang disukai</b>	<b>Kegiatan Kurikuler</b>
--	--	---------------------------

*h. Wilayah IX*

<b>Wilayah IX</b>	<b>Deskripsi Rekomendasi</b>	<b>Aspek</b>
<b>SMAN 9: Kelas 2,</b> <i>Lanjutan ...</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghitung Jumlah siswa optimal di kelas</li> <li>2. Meningkatkan Kebersihan kelas</li> <li>3. Memfasilitasi olahraga yang disukai</li> <li>4. Melengkapi koleksi buku perpustakaan</li> <li>5. Melengkapi alat-alat praktek</li> </ol>	<b>Sarana Kurikuler</b>
<b>Wilayah IX</b>	<b>Deskripsi Rekomendasi</b>	<b>Aspek</b>
<b>SMA/SMK Negeri : Kelas 2 SMA Swasta Kelas 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Alat-alat praktek sesuai dengan Jumlah Siswa</li> <li>7. Memperbaiki Kenyamanan tempat praktek</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan Kelayakan toilet sekolah</li> <li>2. Kestrategisan lokasi sekolah</li> <li>3. Penyesuaian harga makanan di kantin sekolah</li> <li>4. Memperbaiki Kehigienisan makanan di kantin</li> </ol>	<b>Sarana Non Kurikuler</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan Kedisiplinan Siswa</li> </ol>	<b>Hubungan Murid dan Murid</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambah Jumlah pelajaran yang disukai siswa</li> </ol>	<b>Kegiatan Kurikuler</b>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merumuskan Frekuensi optimal acara yang diselenggarakan OSIS</li> <li>2. Meningkatkan daya tarik acara yang diselenggarakan OSIS</li> </ol>	Kegiatan Non-Kurikuler
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melengkapi peralatan toilet</li> <li>2. Memudahkan akses toilet dari kelas</li> <li>3. Memperbaiki Kualitas penyampaian informasi</li> </ol>	Sarana Non Kurikuler Tambahan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan keramahan pegawai sekolah selain guru</li> </ol>	Hubungan Guru-Murid Tambahan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Upacara di sekolah jangan sampai membuat siswa lelah</li> </ol>	Kegiatan Non-Kurikuler Tambahan

i. Wilayah X

Wilayah X	Deskripsi Rekomendasi	Aspek
SMA Kemala Bhayangkari: Kelas 2/3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melengkapi fasilitas belajar di kelas</li> <li>2. memperbaiki Kebersihan kelas</li> <li>3. Memfasilitasi olahraga yang disukai</li> <li>4. Melengkapi koleksi buku perpustakaan</li> <li>5. Melengkapi alat-alat praktek</li> <li>6. Meningkatkan Kenyamanan tempat praktek</li> </ol>	Sarana Kurikuler
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperbaiki Kelayakan tempat kegiatan Ekskul</li> </ol>	Sarana Non Kurikuler
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengkaji Beban belajar yang diberikan guru</li> </ol>	Hubungan Guru-Murid

Hadi Masyhur, 2012

STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN SISWA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



	<b>1. Menambah Jumlah pelajaran yang disukai</b>	<b>Kegiatan Kurikuler</b>
	<b>1. Meningkatkan daya tarik acara yang diselenggarakan OSIS</b>	<b>Kegiatan Non-Kurikuler</b>
	<b>1. Melengkapi peralatan toilet 2. Memperbaiki Kualitas penyampaian informasi</b>	<b>Sarana Non Kurikuler Tambahan</b>
	<b>1. Memperbaiki efektifitas mengajar guru sehingga tidak diperlukan les</b>	<b>Kegiatan Kurikuler Tambahan</b>
	<b>1. Upacara di sekolah jangan sampai membuat siswa lelah</b>	<b>Kegiatan Non-Kurikuler Tambahan</b>

2. Rekomendasi untuk peneliti lain: Dalam melakukan studi ini akan lebih baik bila menggunakan *sampling frame* dengan cara bekerja sama dengan sekolah, sehingga sekolah lebih terbuka dalam memberikan data.
3. Waktu yang baik untuk melakukan penelitian ini adalah selama lima bulan pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung dan di akhir masa belajar, sehingga peneliti tidak kesulitan dalam mendapatkan data dari responden
4. *Booster* untuk menaikkan secara signifikan indeks kepuasan dalam jangka pendek dapat dilakukan dengan membuat perbaikan pada lima hal berikut di bawah ini :
  1. Kebersihan sekolah di Wilayah VI
  2. Jarak toilet terhadap ruang kelas di Wilayah IX
  3. Kelayakan tempat kegiatan ekstrakurikuler di Wilayah VI
  4. Kelayakan tempat kegiatan ekstrakurikuler di Wilayah III
  5. Kelengkapan koleksi buku perpustakaan di Wilayah X

### **Rekomendasi untuk Pendidikan Dasar & Menengah di Kota Bandung**

1. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan dasar & menengah di Kota Bandung yaitu dengan meningkatkan kepuasan siswa terhadap mutu PBM (Proses Belajar Mengajar) di sekolah melalui variabel kompetensi guru, fasilitas sekolah, dan kegiatan ekstrakurikuler. Rekomendasi untuk Dinas Pendidikan Kota Bandung yaitu sebagai berikut :
  - a. Meningkatkan kompetensi guru dengan menyediakan program-program pelatihan guru yang dilaksanakan secara rutin.
  - b. Pemenuhan fasilitas sekolah yang memadai, bermutu dan sesuai dengan Standar Pendidikan Nasional.
  - c. Memantau pelaksanaan kegiatan ekstra kurikuler dan Proses Belajar Mengajar di setiap sekolah.
  - d. Mengevaluasi keefektifan Proses Belajar Mengajar di setiap sekolah.
2. Perlu dikembangkan kebijakan Walikota Bandung dan/atau pihak yang berwenang agar berimplikasi pada Dinas Pendidikan Kota Bandung untuk membuat Blue Print peningkatan mutu SD, SMP, SMA. Blue Print ini akan menjadi vehicle/kendaraan sekolah untuk peningkatan mutu yang berjaminan.
3. Perlu kontak kinerja Kepala Sekolah dengan Dinas Pendidikan Kota Bandung akan pencapaian yang ada pada "*blue print*" pencapaian mutu dimonitoring oleh Dinas Pendidikan.
4. Dinas Pendidikan mengadakan pelatihan-pelatihan terpadu untuk memfasilitasi sekolah-sekolah agar kompeten dalam mengerjakan yang ada "*blue print*".
5. Dikembangkan program "*quality award*" terhadap pencapaian mutu SD, SMP, SMA yang akan menimbulkan kebanggaan sekolah dan "*New Emotional*".

### **Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya :**

Rekomendasi ini ditujukan untuk dapat menghasilkan penelitian yang lebih sempurna, antara lain sebagai berikut :

1. Model pengukuran kinerja mutu sekolah
2. Faktor-faktor yang mempercepat terjadinya jaminan mutu sekolah.
3. *Balance Scorecard* untuk sekolah unggulan yang berhasil.
4. Model seleksi Kepala Sekolah.

Siswa merupakan pelanggan pendidikan yang langsung menerima dan merasakan pelayanan pendidikan di sekolah, dan mereka dapat menilai apakah pelayanan pendidikan yang mereka terima bermutu atau tidak. Kebermutuan pendidikan yang diterima dapat dilihat dari tingkat kepuasan siswa yang ditunjukkan oleh prestasi siswa yang tinggi.