

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang desain proses bisnis layanan akademik di SMKN 14 Garut menggunakan metode 4D Thiagarajan (*Define, Design, dan Develop*), dapat ditarik beberapa kesimpulan.

1. Pada tahap *Define* (Pendefinisian), penelitian telah berhasil melaksanakan identifikasi menyeluruh terhadap layanan akademik melalui tiga metode pengumpulan data yang saling melengkapi. Melalui observasi langsung, peneliti dapat mengamati secara langsung implementasi layanan akademik di lapangan. Wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan utama - kepala sekolah, wakil kepala bidang kurikulum, dan staf kurikulum - memberikan perspektif komprehensif tentang kebutuhan dan tantangan dalam pelayanan akademik. Proses ini diperkuat dengan studi dokumentasi yang memberikan landasan formal bagi pemahaman sistem yang ada. Kombinasi ketiga metode ini menghasilkan pemahaman yang mendalam dan terstruktur tentang kondisi aktual layanan akademik, yang kemudian menjadi dasar untuk pengelompokan layanan berdasarkan level dalam peta proses bisnis.
2. Dalam tahap *Design* (Perancangan), penelitian menghasilkan dua capaian utama yang saling terkait. Pertama, tersusunnya peta proses bisnis layanan akademik yang komprehensif yang terdiri dari lima kategori utama: Layanan Standar Isi, Layanan Standar Proses, Layanan Standar Penilaian, Layanan Standar Kompetensi Lulusan, dan Layanan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Pemetaan ini memberikan kerangka kerja yang jelas untuk seluruh aktivitas akademik di sekolah. Kedua, berdasarkan peta proses tersebut, penelitian berhasil mengembangkan 36 Standar Operational Procedure (SOP) menggunakan aplikasi Bizagi Modeler. Setiap SOP dirancang dengan struktur yang komprehensif, mencakup sembilan komponen penting: tujuan, ruang lingkup, tanggung jawab, definisi,

rujukan, flowchart, prosedur, dokumen penunjang, dan status perubahan. Struktur yang terperinci ini memastikan bahwa setiap SOP dapat menjadi panduan operasional yang efektif dan mudah diimplementasikan.

3. Pada tahap final, yaitu *Develop* (Pengembangan), penelitian melakukan validasi menyeluruh terhadap peta proses bisnis dan SOP yang telah dirancang. Proses validasi ini melibatkan dua kelompok validator yang berkompeten: praktisi manajemen mutu dan praktisi SMKN 14 Garut. Hasil validasi menunjukkan bahwa SOP yang dirancang telah memenuhi standar kelayakan untuk diimplementasikan, meskipun masih memerlukan beberapa revisi minor. Proses validasi ini menjadi tahap krusial yang memastikan bahwa desain proses bisnis yang dikembangkan tidak hanya teoretis tetapi juga aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan praktis di lapangan.

Secara keseluruhan, penelitian ini telah berhasil menghasilkan sebuah sistem dokumentasi proses bisnis yang komprehensif dan tervalidasi untuk layanan akademik di SMKN 14 Garut. Sistem ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi peningkatan kualitas layanan akademik di sekolah tersebut.

## 5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi yang relevan bagi pengelolaan layanan akademik di sekolah, yang dapat memberikan dampak positif baik bagi pihak internal sekolah maupun pemangku kepentingan eksternal, yaitu:

1. Bagi Sekolah

Dengan tersedianya peta proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur (SOP), sekolah kini memiliki acuan yang sistematis dan terstruktur dalam menjalankan layanan akademik. Peta proses bisnis berfungsi sebagai gambaran alur kerja yang menyeluruh, sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dipahami secara jelas oleh semua pihak terkait. Hal ini membantu mengurangi ambiguitas dalam pelaksanaan tugas serta memastikan konsistensi kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, SOP menjadi pedoman teknis yang mendetail, memuat langkah-langkah operasional yang perlu dilakukan oleh guru, staf administrasi, dan pihak lain yang terlibat.

Sholihat Nurul Insani, 2024

DESAIN PROSES BISNIS LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 14 GARUT

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

Dengan adanya panduan yang jelas, sekolah dapat meningkatkan efektivitas kerja dan mempercepat penyelesaian berbagai proses akademik. Selain itu, layanan yang lebih terorganisir ini berdampak langsung pada pengalaman siswa sebagai penerima utama layanan, menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih mendukung. Tidak hanya bagi siswa, kepastian alur kerja ini juga meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan lainnya, seperti orang tua, mitra industri, dan pemerintah, terhadap kualitas layanan akademik sekolah. Dengan demikian, peta proses bisnis dan SOP tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi pada penguatan reputasi sekolah secara keseluruhan.

## 2. Bagi Guru dan Staf Administrasi

Dalam penelitian ini, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi kerja di lingkungan sekolah. Dengan adanya SOP, setiap tugas yang diemban oleh guru dan staf memiliki panduan yang jelas dan terstruktur, sehingga mereka dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan lebih terarah dan konsisten.

Kejelasan alur kerja yang ditetapkan dalam SOP juga berperan penting dalam mengurangi risiko kesalahan, baik dalam aspek administrasi maupun dalam pelaksanaan kegiatan akademik. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa SOP mendorong terwujudnya koordinasi yang lebih baik antarbagian, karena setiap pihak memahami dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing dalam keseluruhan proses. Hal ini secara langsung mengurangi potensi terjadinya tumpang tindih tugas dan miskomunikasi antar staf.

Dengan adanya panduan yang lebih terperinci, guru dan staf dapat bekerja dengan lebih fokus dan produktif, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang lebih efisien dan terorganisir. Penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi SOP tidak hanya meningkatkan kualitas operasional, tetapi juga mendukung tercapainya tujuan institusi pendidikan dalam memberikan layanan akademik yang lebih baik dan lebih efektif.

### 3. Bagi Siswa

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi proses pendidikan di sekolah. Salah satu poin penting yang ditemukan adalah bahwa dengan adanya sistem yang terstruktur dan SOP yang jelas, siswa dapat dengan mudah memahami alur yang harus ditempuh untuk mendapatkan layanan akademik.

Dengan mengetahui alur yang jelas, siswa tidak lagi bingung atau menghadapi kendala administratif yang sering memperlambat proses. Efisiensi ini juga berdampak pada waktu yang lebih hemat, baik untuk siswa maupun staf sekolah, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan responsivitas pelayanan akademik. Peneliti berharap bahwa penerapan SOP dan pemetaan proses bisnis ini dapat menjadi model yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan akademik di sekolah-sekolah lain.

### 4. Bagi Sistem Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan layanan akademik di berbagai sekolah lain. Dengan mengembangkan layanan akademik berbasis proses bisnis yang terstruktur dan efisien, sekolah-sekolah lain dapat mencontoh model yang telah diterapkan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikan mereka.

Peneliti berharap bahwa temuan ini dapat menjadi acuan yang bermanfaat bagi institusi pendidikan dalam merancang dan menerapkan sistem yang lebih terorganisir, yang tidak hanya mengoptimalkan alur kerja, tetapi juga meningkatkan pelayanan terhadap siswa dan pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, model ini dapat menjadi solusi untuk mengatasi berbagai tantangan administratif yang seringkali menghambat proses pendidikan yang efektif.

Peneliti berharap bahwa dengan penerapan prinsip-prinsip yang ditemukan dalam penelitian ini, sekolah lain dapat merasakan manfaat yang sama dalam hal efisiensi, koordinasi, dan kualitas layanan akademik. Dengan

demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menjadi sebuah temuan akademik, tetapi juga sebuah langkah konkret yang dapat diadopsi untuk menciptakan sistem pendidikan yang lebih baik di masa depan.

### **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas layanan akademik di SMKN 14 Garut dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya. Bagi SMKN 14 Garut, disarankan untuk melakukan sosialisasi menyeluruh terkait peta proses bisnis dan SOP kepada seluruh stakeholder agar tercipta pemahaman yang komprehensif. Selain itu, perlu diadakan pelatihan implementasi SOP bagi seluruh staf yang terlibat dalam layanan akademik guna memastikan keseragaman pelaksanaan. Pembentukan tim monitoring dan evaluasi juga diperlukan untuk memastikan implementasi SOP berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Secara berkala, SOP perlu direview dan diperbarui agar tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan dan perubahan konteks operasional.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan yang berfokus pada pengukuran efektivitas implementasi SOP yang telah dirancang. Pengembangan sistem informasi berbasis teknologi juga dapat menjadi langkah strategis untuk mendukung pelaksanaan SOP secara lebih efisien. Selain itu, studi komparatif tentang implementasi SOP layanan akademik di berbagai SMK dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang praktik terbaik. Penelitian serupa juga dapat dikembangkan dengan fokus pada aspek-aspek layanan sekolah lainnya, seperti manajemen keuangan atau layanan kesiswaan, untuk memberikan kontribusi yang lebih holistik terhadap pengelolaan sekolah.