

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini memuat kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dibahas pada bagian terdahulu, dan rekomendasi kepada peneliti yang akan datang. Data dan pembahasan pada bab sebelumnya menjadi dasar untuk menggambarkan bab ini.

1.1. Kesimpulan

Implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung pada umumnya terlaksana dengan baik. SD Muhammadiyah 7 Bandung terus berusaha semaksimal mungkin dalam upaya meningkatkan mutu dan bekerja berdasarkan mutu. Hal tersebut terbukti dengan adanya unsur-unsur TQM pendidikan yang sudah dijalankan di sekolah tersebut. SD Muhammadiyah 7 melakukan perbaikan terus menerus dengan mengadakan inovasi dan pengembangan dalam program pembelajaran tiap tahunnya. Terus berusaha memberikan dan meningkatkan mutu layanan terbaik, sehingga melebihi harapan dan keinginan *customer*.

Dalam peningkatan layanan sekolah, SD Muhammadiyah mempunyai standar yang dirancang oleh sekolah pengembangan standar pendidikan sesuai dengan peraturan pemerintah. Standar ini dibuat guna untuk memberikan kepuasan kepada *customer*, terutama *customer* utama yaitu peserta didik. Peningkatan mutu layanan sekolah dilakukan dengan sekolah mempunyai rencana pengembangan sekolah yang memuat visi, misi, tujuan, dan program strategi sekolah, adanya pembagian kerja yang jelas, peserta didik yang dilayani dengan baik mulai dari proses

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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

pembelajaran umum dan pembelajaran yang bersifat membentuk karakter siswa sesuai ajaran islam seperti pembiasaan sholat dhuha dan membaca ayat Qu'an atau hafalan sebelum pembelajaran dimulai, sholat dzuhur berjamaah dan kegiatan ekstrakurikuler. Peningkatan layanan sekolah didukung oleh lingkungan pembelajaran dan sarana prasarana yang ada di SD Muhammadiyah 7 Bandung sangat kondusif, adanya berbagai fasilitas yang menunjang kegiatan belajar mengajar peserta didik, pelayanan guru dan karyawan yang baik terhadap peserta didik, dan perubahan yang lebih baik dalam peningkatan budaya sekolah.

Kepala sekolah memiliki strategi dalam menjalankan tugasnya, yaitu untuk meningkatkan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung. Strategi yang dibagi menjadi empat tahap dilakukan agar standar-standar yang telah dirancang dapat dilaksanakan dengan baik oleh kepala sekolah, guru dan juga karyawan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada *customer* dan memenuhi bahkan memberikan lebih dari harapan pelanggan.

Sekolah juga mempertahankan hubungan dengan pelanggan terlihat dari komunikasi yang teratur dengan kalangan organisasi sendiri maupun pihak luar. Selain itu kepala sekolah sebagai pemimpin mengadakan kerjasama dengan pelanggan internal dan eksternal secara maksimal, mengadakan peningkatan layanan terhadap peserta didik secara terus menerus dengan inovasi-inovasi yang baru.

Faktor yang menjadi pendukung implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung adanya dukungan dari yayasan PDM Muhammadiyah Kota Bandung, Kepemimpinan yang aspiratif dan kreatif, dan dukungan dari pelanggan internal dan eksternal yang cukup tinggi. Sedangkan faktor penghambat

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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

implementasi TQM di SD Muhammadiyah 7 adanya beberapa pihak yang tidak memiliki komitmen dalam menjalankan aturan, mendukung program sekolah dan tidak mau berubah menuju budaya yang lebih baik.

Sistem manajemen mutu apabila dianalisis dengan analisis peluang dan ancaman, sekolah ini mempunyai banyak peluang untuk bereksistensi tetap mempertahankan dan meningkatkan sistem manajemen mutu. Ancaman yang terjadi adalah apabila terjadi perpecahan diantara guru untuk saling menentang kebijakan. Namun hal ini dapat diantisipasi dan ditangani dengan sikap terbuka dan musyawarah diantara pengelola sehingga terjalin hubungan yang harmonis.

1.2. Implikasi

Penelitian ini memberikan implikasi kepada SD Muhammadiyah 7 Bnadung. Beberapa implikasi tersebut terkait dengan hasil penelitian yang terangkum dalam kesimpulan penelitian yang meliputi standar mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung, strategi yang dilakukan dalam pencapaian mutu layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung, Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi TQM untuk peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung, dan impenetasi TQM untuk peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

Standar mutu pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung terlaksana dengan baik, dapat dilihat dari standar nasional pendidikan (SNP) yang telah dilaksanakan oleh sekolah dengan maksimal. Selanjutnya, strategi untuk mencapai standar mutu layanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung dijalankan dengan baik. Namun agar standar

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

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

yang telah direncanakan tercapai sesuai dengan harapan maka diperlukan kerja keras seluruh warga sekolah.

Faktor pendukung dalam implementasi TQM dalam peningkatan pelayanan sekolah berdampak pada kelancaran seluruh proses implementasi TQM, terdapat pula faktor penghambat yang tentunya juga berdampak pada terhambatnya dan terganjalnya pelaksanaan implementasi TQM dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

1.3. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dan implikasi tentang implementasi TQM untuk meningkatkan pelayanan sekolah, maka rekomendasi penelitian yang diberikan kepada pihak terkait dan bertujuan untuk memperbaiki kedepannya yaitu :

1. Standar layanan sekolah sudah terlaksana dengan baik harap dipertahankan dan juga ditingkatkan terutama pada standar pendidik dan tenaga kependidikan, guru dan karyawan yang masih memenuhi kualifikasi akademik sesuai standar, dapat diberikan motivasi dan waktu untuk melanjutkan studinya.
2. Strategi untuk mencapai standar mutu yang telah dirancang juga terlaksana dengan baik, tetap harus ditingkatkan agar tujuan yang sudah direncanakan dapat tercapai sesuai dengan harapan dan keinginan.
3. Beberapa pihak masih ada yang tidak teguh dalam memegang komitmennya, dengannya diperlukan sinergitas dalam mengimplementasikan TQM, diharapkan pemimpin dapat memberikan motivasi dan dukungan terhadap guru dan karyawan agar

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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

mereka dapat memegang teguh komitmennya. Salah satu caranya dengan mengikutsertakan seluruh lapisan manajemen dan karyawan untuk bertanggung jawab menentukan kualitas yang dicapai.

Demikian hasil uraian penelitian yang telah peneliti buat, dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis untuk perbaikan dan penyempurnaan di penelitian selanjutnya. semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi dunia pendidikan, khususnya bagi lembaga sekolah dasar.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

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