

## **BAB V**

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

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan terkait dengan penelitian “Desain Pengembangan Kapasitas Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Sekolah di Kabupaten Gowa, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan.

1. Manajemen mutu yang ada pada SMP/MTs di Kabupaten Gowa dengan keterlibatan warga sekolah belum optimal dan tahapan tindak lanjut masih belum terimplementasi dengan baik sehingga ini menjadi kendala dalam memberikan layanan kepada peserta didik. Tahap persentase capaian perencanaan merupakan tahap tertinggi dalam manajemen mutu. Selanjutnya diikuti oleh tahap pelaksanaan kemudian tahap tindak lanjut kemudian terakhir tahap evaluasi. Untuk lebih lengkapnya berikut merupakan kesimpulan dari masing-masing sub kategori dari manajemen mutu.
  - a. Tahap Perencanaan. Sekolah sudah memiliki tim manajemen mutu yaitu TPMPS (Tim Penjamin Mutu Pendidikan Sekolah) akan tetapi pengetahuan serta kemampuan dalam pemahaman tugas dari TPMPS masih perlu ditingkatkan.
  - b. Tahap Pelaksanaan. Manajemen mutu SMP/MTs di Kabupaten Gowa pada tahap pelaksanaan sudah sesuai namun keterlibatan warga sekolah masih kurang dalam aktivitas manajemen mutu.
  - c. Tahap evaluasi. Dalam tahap ini pihak sekolah melakukan evaluasi mutu dengan menggunakan instrument monitoring dan evaluasi yang digunakan untuk mengukur kelebihan dan kekurangan program yang dilaksanakan di sekolah, namun beberapa sekolah pengukuran tersebut hanya sebatas bahan pelaporan dan tidak mengacu pada verifikasi apakah pelaksanaan tersebut sudah sesuai peningkatan dan perbaikan yang diinginkan oleh pelanggan. Dan tahap ini merupakan tahap capaian terendah dalam pelaksanaan manajemen mutu.
  - d. Tahap tindak lanjut. Sekolah melakukan tindak lanjut secara berkala untuk menganalisis hasil evaluasi namun tahap ini belum terimplementasi dengan baik.
2. Kapasitas manajemen mutu yang ada di SMP/MTs Kabupaten Gowa khususnya kapasitas teknologi, leadership dan sarana prasarana perlu ditingkatkan. Adapun

hasil yang diperoleh untuk masing-masing kapasitas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kapasitas intelektual. Guru dan kepala sekolah memiliki kesadaran dan pengetahuan untuk melaksanakan manajemen mutu layanan sekolah dengan baik namun pada beberapa tahapan manajemen mutu sekolah masih perlu pemahaman lebih lanjut. Disamping itu, kemampuan berkoordinasi sebagai bagian dari kapasitas intelektual juga telah dimiliki akan tetapi kesulitan berkoordinasi dengan baik juga masih terjadi pada sebagian guru.
  - b. Kapasitas leadership juga telah dimiliki oleh setiap kepala sekolah di SMP/MTs di Kabupaten Gowa. Diantaranya, kemampuan untuk mengambil keputusan secara partisipatif, kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi, memberikan motivasi, menjadi role model. Akan tetapi, kemampuan komunikasi yang ada di sekolah masih bersifat satu arah. Selain itu, pada beberapa sekolah, kemampuan kepala sekolah untuk memberikan pengaruh pada warga sekolah masih perlu ditingkatkan.
  - c) Kapasitas sarana prasarana SMP/MTs di Kabupaten Gowa untuk memberikan layanan yang optimal kepada seluruh siswa sudah memadai yang pemanfaatan sarana prasarana tersebut disesuaikan dengan kebutuhan belajar peserta didik. Akan tetapi pada beberapa sekolah kapasitas sarana dan prasarana ini masih perlu ditingkatkan seperti ketersediaan laboratorium dan fasilitas perpustakaan.
  - c. Kapasitas keuangan sekolah untuk melaksanakan manajemen mutu layanan sekolah juga telah disediakan oleh pihak sekolah. Sekolah menyediakan anggaran dana untuk melaksanakan manajemen mutu layanan sekolah serta peruntukan anggaran tersebut disesuaikan dengan tingkat kebutuhan.
  - d. Kapasitas teknologi sekolah juga telah dimiliki oleh sekolah untuk menunjang terlaksananya manajemen mutu seperti membuat website sekolah, ketersediaan hardware seperti perangkat komputer. Akan tetapi, dukungan kapasitas teknologi untuk melaksanakan manajemen mutu ini masih perlu ditingkatkan salah satunya dari kemampuan sumber daya manusia untuk menggunakan teknologi serta ketersediaan hardware untuk pemanfaatan teknologi untuk sendiri.
3. Layanan sekolah khususnya pada aspek tangible masih memerlukan perhatian yang serius dari pihak sekolah. Sekolah sudah berupaya untuk menyediakan layanan

yang bermutu namun pada kenyataannya masih ada masalah yang ditemukan sehingga ini menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Berikut kesimpulan untuk masing-masing aspek pada layanan sekolah di Kabupaten Gowa.

- a. Aspek *tangible* (wujud fisik) layanan sekolah secara umum sudah baik. Dimana sekolah memiliki sarana prasarana yang sudah memadai namun secara rata-rata seluruh sekolah menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana sekolah masih perlu ditingkatkan. Sekolah telah memperhatikan kebersihan dan kenyamanan ruang kelas namun kebersihan ruang kelas masih belum bisa bersih seharian karena masih rendahnya tingkat kesadaran siswa akan kebersihan ruang kelas sehingga harus selalu diperhatikan oleh guru. Guru membuat bahan ajar untuk siswa secara mandiri. Guru juga menggunakan media pembelajaran serta memberikan kemudahan bagi siswa untuk berdiskusi. Bagian dari layanan fisik sekolah adalah perpustakaan dan laboratorium. Namun kemudahan akses terhadap laboratorium dan perpustakaan masih harus ditingkatkan.
- b. Aspek *reliable* sekolah sudah diberikan dengan baik. Sebagian besar guru selalu hadir tepat waktu akan tetapi masih ada guru yang kadang-kadang terlambat masuk kelas karena ada situasi dan kondisi tertentu. Guru juga sabar dalam menghadapi tingkah laku siswa yang beragam. Guru juga selalu bersikap adil terhadap siswa, memberikan layanan sesuai dengan tingkat kebutuhan siswa meskipun belum semua guru mampu melaksanakannya.
- c. Aspek *responsiveness* guru dan kepala sekolah juga sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Guru selalu bersikap tanggap dalam membantu siswa, ramah tamah dalam pembelajaran, menjadi pendengar yang baik bagi setiap siswa, serta guru menyediakan waktu khusus untuk membimbing siswa yang membutuhkan bimbingan belajar tertentu.
- d. Aspek *assurance* sekolah juga sudah diupayakan tersedia dengan sangat baik. Dalam hal ini, guru menguasai materi pelajaran, mampu menggunakan media dan metode pembelajaran yang beragam namun masih perlu ditingkatkan, mampu memberikan motivasi dan membangkitkan rasa percaya diri siswa, serta terampil dalam mengelola kelas.

- e. Aspek *empathy* guru kepada siswa juga sangat baik. Guru memiliki kepedulian yang tinggi terhadap siswa yang mengalami kesulitan belajar dan terhadap siswa yang cepat dalam belajar. Guru mampu berkomunikasi dengan ramah dan sopan terhadap siswa dengan menggunakan bahasa yang mendidik, kooperatif dan mampu bersahabat dengan siswa. Guru juga mampu menjadi motivator bagi siswa.
4. Terakhir, desain pengembangan kapasitas manajemen mutu dalam peningkatan mutu layanan sekolah ini merupakan desain yang dirancang dengan didasarkan pada gabungan teori-teori yang relevan dan didukung dengan hasil penelitian sehingga desain pengembangan tersebut sesuai dengan kondisi real lapangan. Model ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan sekolah dengan menggunakan seluruh kapasitas manajemen mutu sekolah dengan menerapkan siklus manajemen mutu PDCA, *plan-do-check-action*. Kapasitas manajemen mutu sekolah ini antara lain minimal terdiri atas kapasitas intelektual, kapasitas leadership, kapasitas sarana dan prasarana, kapasitas keuangan dan kapasitas teknologi. Kapasitas manajemen sekolah dan siklus manajemen mutu PDCA perlu dilakukan dengan menerapkan *continuous quality improvement*. Dalam penggunaan model ini, terlebih dahulu sekolah perlu melakukan sosialisasi bahwa memberikan layanan yang bermutu pada siswa merupakan kewajiban sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan. Seluruh guru, tenaga kependidikan dan kepala sekolah harus komitmen untuk terlibat secara aktif dalam melaksanakan manajemen mutu layanan sekolah. Selain komitmen, juga diperlukan kerjasama dan komunikasi yang baik oleh seluruh warga sekolah. Apabila seluruh aktivitas ini telah dibiasakan oleh setiap warga sekolah dalam aktivitas keseharian di sekolah, maka diharapkan memberikan layanan yang bermutu kepada peserta didik telah menjadi budaya bagi sekolah.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa novelty dari penelitian ini adalah desain pengembangan kapasitas manajemen mutu dalam peningkatan mutu layanan sekolah merupakan sebuah temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Dalam desain ini, kapasitas sekolah merupakan aspek penting untuk meningkatkan mutu layanan sekolah. Khususnya kapasitas kepemimpinan. Hal didasarkan pada asumsi, apabila sekolah memiliki kapasitas kepemimpinan yang optimal maka kepemimpinan kepala sekolah

tersebut dapat menggerakkan seluruh kapasitas-kapasitas lainnya yang ada di sekolah agar mampu melaksanakan manajemen mutu secara optimal sehingga mutu layanan sekolah dapat ditingkatkan. Tentu saja pengembangan tersebut tidak dapat dipisahkan dari adanya koordinasi komitmen dan internalisasi budaya mutu dalam diri masing-masing guru, tenaga kependidikan dan kepala sekolah itu sendiri.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka beberapa implikasi yang muncul atas hasil penelitian tersebut antara lain adalah:

Berkaitan dengan pelaksanaan manajemen mutu, maka pelaksanaan manajemen mutu yang masih belum optimal maka akan berimplikasi pada kurang terkelolanya setiap program yang ada di sekolah. Manajemen mutu PDCA harus dilakukan dalam bentuk sebuah siklus yang dilakukan secara berkelanjutan. Maka dari itu, dalam hal ini, bahwa pelaksanaan manajemen mutu dalam sebuah siklus secara berkelanjutan tersebut harus dilakukan secara kontinuitas. Proses perencanaan mutu yang dilakukan oleh sekolah harus benar-benar dilakukan melalui analisis kebutuhan dan berdasarkan pada analisis kondisi real sekolah. Pelaksanaan mutu harus dilakukan sesuai dengan rencana yang telah disusun oleh sekolah. Evaluasi harus dilakukan oleh sekolah secara berkala dan rutin dan tindak lanjut harus dilakukan berdasarkan pada hasil evaluasi dan pengembangan program tindak lanjut harus benar-benar diimplementasikan. Maka dari itu, perlu dilakukan sebuah restrukturisasi sistem dan pelatihan terhadap seluruh warga sekolah agar mampu melaksanakan manajemen mutu sekolah secara optimal. Disarankan agar kepala sekolah dapat melakukan investigasi terhadap kemampuan setiap personel sekolah dalam melaksanakan manajemen mutu.

Terkait dengan kapasitas manajemen sekolah, maka keberadaan kapasitas yang kurang tersedia secara optimal tentu akan berdampak pada kurangnya sumber daya sekolah atau kemampuan sekolah untuk memberikan pelayanan yang bermutu sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan sekolah. Misalnya, kurang tersedianya kapasitas teknologi dan sarana prasarana yang dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaan pembelajaran tentu saja akan berdampak pada efektivitas pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan di sekolah. Begitu juga dengan kurang tersedianya anggaran sekolah sehingga akan berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan program-program

sekolah. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan terhadap ketersediaan kapasitas teknologi, kapasitas sarana dan prasarana sekolah dan menyusun anggaran sekolah secara prima sesuai dengan prioritas program-program sekolah. Disamping itu, peningkatan kapasitas leadership dan kapasitas intelektual seluruh warga sekolah juga harus dilakukan.

Selanjutnya, layanan sekolah yang masih mengalami kendala khususnya dalam aspek fisik, maka tentu akan berdampak pada kepuasan siswa dan efisiensi serta efektivitas layanan yang ada di sekolah. Aspek fisik adalah hal yang utama yang dinilai oleh pelanggan sekolah ketika akan menjadi pelanggan pada suatu sekolah. Kurang optimal nya aspek fisik ini tentu berdampak pada citra positif sekolah. Maka dari itu, perlu dilakukan peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana sekolah secara bertahap dan berkelanjutan sehingga sarana prasarana sekolah dapat tersedia dengan sangat memadai.

### **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi diatas, maka berikut ini beberapa rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti baik bagi pengembangan keilmuan ataupun bagi praktisi pendidikan. Pertama, bagi pengembangan keilmuan. Dalam pengembangan keilmuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan dalam menambah khasanah keilmuan dalam bidang administrasi pendidikan khususnya dalam rangka meningkatkan layanan sekolah yang bermutu.

Kedua, bagi praktisi pendidikan. Rekomendasi yang dapat peneliti berikan bagi praktisi pendidikan diantaranya 1) Bagi kepala sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin dan sebagai pihak yang mampu memberikan pengaruh bagi seluruh warga sekolah, maka kepala sekolah harus mampu mengayomi seluruh warga sekolah untuk memperhatikan kualitas layanan sekolah. Kepala sekolah harus menjadi role model dalam segala aktivitas di sekolah serta menggerakkan warga sekolah untuk mau berkontribusi dan berpartisipasi serta penuh komitmen untuk melaksanakan manajemen mutu layanan sekolah. 2) Bagi guru. Guru harus selalu meningkatkan kapasitas dirinya sebagai sumber daya utama yang ada di sekolah yang berhadapan secara langsung dengan peserta didik dalam memberikan layanan pembelajaran kepada peserta didik. Peningkatan kapasitas tersebut dapat dilakukan baik secara mandiri oleh guru maupun dengan mengikuti berbagai macam program peningkatan kapasitas guru. Guru sebagai

salah satu sumber daya sekolah yang berinteraksi langsung dengan siswa sebagai pelanggan sekolah harus memberikan layanan pembelajaran yang optimal di dalam kelas. Guru harus memperhatikan setiap kebutuhan peserta didik di dalam kelas dan memberikan bimbingan baik secara individu maupun secara berkelompok kepada peserta didik, 3) Bagi dinas pendidikan. Dinas pendidikan sebagai lembaga yang berwenang untuk mengawasi, membina dan meningkatkan pengelolaan sekolah, diharapkan dapat memberikan pembinaan baik bagi kepala sekolah maupun bagi guru dalam rangka memberikan layanan yang optimal di sekolah.