

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengkaji dan menganalisis dengan terjun langsung ke lapangan untuk melihat secara konprehensif tentang pengelolaan MAN 2 Wates dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM) (tinjauan terhadap pelanggan eksternal sekunder) maka sesungguhnya penerapan TQM adalah sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan tidak dapat berhasil secara instant namun perlu proses yang sistematis dan memerlukan waktu di dalamnya.

1. Di MAN 2 Wates proses implementasi TQM, senyatanya telah berjalan dengan melihat indikator-indikator dengan proses yang bertahap dan terus-menerus dalam peningkatan mutu pemenuhan harapan pelanggan (*client*) baik pelanggan internal maupun eksternal, dengan dukungan serta partisipasi aktif dan dinamis dari semua unsur civitas akademika. Lebih jauh sebenarnya dalam proses implementasi TQM tersebut senyatanya tidak hanya memenuhi harapan dari client semata, namun diharapkan juga memberi manfaat bagi pengembangan institusi dalam hal ini adalah MAN 2 Wates, dalam hal pengelolaan layanan yang diberikan oleh MAN 2 Wates kepada pelanggan adalah usaha melakukan kegiatan pelayanan dengan menggerakkan seluruh sumber daya yang ada di MAN 2 Wates baik sumber daya manusia maupun non

manusia. Dalam perspektif TQM dengan dijalankannya tiga pilar pada sekolah, yaitu (1) fokus pada pelanggan; (2) Keterlibatan menyeluruh; dan (3) Perbaikan yang berkelanjutan; pilar-pilar tersebut didasarkan pada keyakinan sekolah yang berupa kepercayaan, kerja sama, dan kepemimpinan, sehingga diharapkan dapat menghasilkan peserta didik yang bermutu nantinya, sinergi itulah yang telah dihasilkan oleh MAN 2 Wates saat ini.

2. Bagaimanapun juga dalam hal Implementasi mutu pelayanan jasa di dalamnya juga terdapat hambatan-hambatan yang harus dihadapi, minimal ada dua point yang patut diperhatikan agar hambatan dalam implementasi mutu pelayanan jasa di institusi pendidikan, dalam hal ini adalah MAN 2 Wates, *Pertama* Pendukung, sekolah MAN2 Wates dapat di kategorikan sebagai level sekolah lebih banyak dipengerauhi oleh kepemimpinan dan manajerial kepala sekolah. *Kedua*, Penghambat, pada kategori ini proses pendidikan-pengajaran yang masih konvensional-tradisional menjadikan siswa kurang untuk bisa mengembangkan dirinya secara mandiri dan terbuka, andaikan saja proses pendidikan-pengajaran di tingkat SMP dan SMA dapat mencontoh sistem pendidikan di perguruan tinggi (walaupun tidak sepenuhnya) peneliti melihat kemajuan akan dirasa mudah didapat seperti halnya sekolah-sekolah yang bertaraf internasional. Kemudian untuk melihat lebih jauh hambatan tersebut, didalamnya terdapat dua hambatan yang ada, yakni :

a. Dimensi Struktural

Pada dimensi ini masih adanya ketidak patuhan civitas akademika dengan peraturan yang sudah disepakati, pertentangan dan argumentasi ketika rapat yang tidak dapat disepakati di ruang rapat biasanya menjadi gosip-gosip di luar, hal ini disadari atau tidak sebenarnya menjadi sebuah bibit perpecahan dan ketidak percayaan satu sama yang lain sehingga efeknya dapat menghambat sebuah pelayanan-pendidikan yang mana mutu dari pendidikan itu sendiri sedikit banyak akan berkurang kualitasnya. Kedepan hendaknya, mutu pelayanan pendidikan jasa harus selalu berorientasi pada peningkatan kualitas, keterbukaan, kedisiplinan, responsibel, kejujuran yang semua itu diperuntuhkan bagi semua civitas akademika di lingkungan institusi pendidikan MAN 2 Wates.

b. Dimensi Kultural

Disadari atau tidak manusia hidup akan menghadapi dua sisi kehidupan yang berbeda, antara yang resmi-tidak resmi, hal ini pula lah yang juga di hadapi oleh MAN 2 Wates dalam pengelolaan mutu pelayanan jasa terhadap civitas akademika khususnya anak didik yang ada, layaknya orang Jawa jam karet sering kali terjadi diberbagai kesempatan, sehingga terkadang dapat menghambat berbagai kegiatan yang seharusnya jika sesuai aturan yang ada (disepakati) dapat dilaksanakan tepat waktu.

B. Saran

1. Hendaknya lebih memperhatikan harapan dan kebutuhan pelanggan MAN 2 Wates khususnya pelanggan eksternal sekunder, meskipun tidak secara langsung menerima layanan tetapi merupakan unsur penting untuk menentukan kualitas lembaga.
2. Lembaga dalam memberikan layanan jasa khususnya segi tanggapan terhadap keluhan dan aspirasi pelanggan serta kebersihan, keindahan, dan kerapian lingkungan MAN 2 Wates karena masih ditemukan beberapa responden yang mengeluhkan kurangnya respon pihak MAN 2 Wates terhadap keluhan dan aspirasi pelanggan serta kurangnya perhatian yang optimal terhadap kebersihan, keindahan, dan kerapian lingkungan MAN 2 Wates .
3. Hendaknya ditanamkan falsafah kualitas dalam bekerja dengan melakukan usaha perbaikan yang berkesinambungan serta berorientasi kepada kepuasan pelanggan.