

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN PADA
TK PKK KUNCUP PERTIWI KECAMATAN PONRANG
KABUPATEN LUWU**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kewajiban Guna
Meraih Gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I.) pada
Program Studi Pendidikan Agama Islam Jurusan Tarbiyah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo

Oleh,

HALIJAH HASAN
NIM 11.16.2.0087

IAIN PALOPO

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM JURUSAN TARBIYAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PALOPO**

2014

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN PADA
TK PKK KUNCUP PERTIWI KECAMATAN PONRANG
KABUPATEN LUWU**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kewajiban Guna
Meraih Gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I.) pada
Program Studi Pendidikan Agama Islam Jurusan Tarbiyah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo

Oleh,

HALIJAH HASAN
NIM 11.16.2.0087

Dibimbing Oleh:

1. Drs. Hasri, MA.
2. Munir Yusuf, S. Ag., M.Pd.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM JURUSAN TARBIYAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PALOPO
2014**

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Lamp : Eksamplar

Palopo, 04 Februari 2014

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Tarbiyah STAIN Palopo
Di-
Palopo

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan pembimbingan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Halijah Hasan
NIM : 11.16.2.0087
Program Studi : Pendidikan Agama Islam
Jurusan : Tarbiyah
Judul Skripsi : **Implementasi Manajemen Pelayanan Pendidikan pada Tk Pkk Kuncup Pertiwi Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk proses selanjutnya

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

IAIN PALOPO Pembimbing, I

Drs. Hasri, M.A.
NIP 19521231 198003 1 036

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Lamp : Eksamplar

Palopo, 04 Februari 2014

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Tarbiyah STAIN Palopo
Di-
Palopo

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan pembimbingan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Halijah Hasan
NIM : 11.16.2.0087
Program Studi : Pendidikan Agama Islam
Jurusan : Tarbiyah
Judul Skripsi : **Implementasi Manajemen Pelayanan Pendidikan pada Tk Pkk Kuncup Pertiwi Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk proses selanjutnya

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

IAIN PALOPO

Pembimbing, II

Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd.
NIP 19740602 199903 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul *“Implementasi Manajemen Pelayanan Pendidikan pada TK PKK Kunci Pertiwi Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu”*, yang ditulis oleh Halija Hasan, NIM 11.16.2.0087, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) Jurusan Tarbiyah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 13 Maret 2014., bertepatan dengan tanggal 11 Jumadil Awal 1435 H., telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I).

13 Maret 2014 M
Palopo, _____
11 Jumadil Awal

1435 H

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Prof. Dr. H. Nihaya M, M. Hum. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Sukirman Nurdjan, S.S., M. Pd. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. H. Muhazzab Said, M.Si. | Penguji I | (.....) |
| 4. Drs. Hilal Mahmud, M.A. | Penguji II | (.....) |
| 5. Drs. Hasri, M.A. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Munir Yusuf, S. Ag., M.Pd. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

Ketua STAIN Palopo

Ketua Jurusan Tarbiyah

Prof. Dr. H. Nihaya M, M. Hum.
NIP 19511231 198003 1 012

Drs. Hasri, M.A.
NIP 19521231 198003 1 036

IAIN PALOPO

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Halijah Hasan
Nim : 11.16.2.0087
Program studi : Pendidikan Agama Islam
Jurusan : Tarbiyah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiat atau duplikasi, tiruan, dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah karya saya sendiri yang ditunjukkan sumbernya.

Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 04 Februari 2014
Yang membuat pernyataan

IAIN PALOPO

Halijah Hasan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : **Implementasi Manajemen Pelayanan Pendidikan pada Tk Pkk Kuncup Pertiwi Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu**

Nama Penulis : **Halijah Hasan**

Nim : **11.16.2.0087**

Prodi /Jurusan : Pendidikan Agama Islam / Tarbiyah

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, maka skripsi ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan dihadapan Tim Penguji seminar hasil Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

Palopo, 04 Februari 2014

Disetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Hasri, M.A.
NIP 19521231 198003 1 036

Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd.
NIP 19740602 199903 1 003

IAIN PALOPO

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العلمين والصلاة والسلام على اشرف ال الانبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلي اله واصحابه اجمعين

Puji syukur kehadiran Allah swt. atas hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat disusun dalam rangka penyelesaian studi pada tingkat Strata satu (S1) pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo. Salawat dan salam atas Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat dan keluarganya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan dan hambatan. Akan tetapi berkat bantuan dan partisipasi berbagai pihak, hal tersebut dapat teratasi, sehingga skripsi ini dapat disusun sebagaimana adanya. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skRipsi ini mudah-mudahan dapat bernilai pahala di sisi Allah swt.

Ungkapan terima kasih terkhusus penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Nihaya M., M.Hum. selaku Ketua STAIN Palopo yang telah membina dan mengembangkan perguruan Tinggi, tempat penulis memperoleh berbagai ilmu pengetahuan.
2. Sukirman, S. S., M. Pd. Selaku Wakil Ketua I, Drs. Hisban Taha, M. Ag. Selaku Wakil Ketua II dan Bapak. Dr. Abdul Pirol, M. Ag. Selaku Wakil Ketua III STAIN Palopo, atas bimbingan dan pengarahannya, serta dosen dan asisten dosen yang telah membina dan memberikan arahan-arahan kepada penulis dalam kaitannya dengan perkuliahan sampai penulis menyelesaikan studi.
3. Drs. Hasri, M.A. selaku Ketua Jurusan Tarbiyah, dan Drs. Nurdin K, M.Pd. Selaku Sekretaris Jurusan Tarbiyah dan Ibu Dra. St. Marwiyah, M.Ag., selaku Ketua Tim Kerja (Prodi) Program Studi Pendidikan Agama Islam yang di dalamnya penulis banyak memperoleh pengetahuan sebagai bekal dalam kehidupan.

4. Drs. Hasri, M.A., selaku pembimbing I dan Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi, koreksi dan evaluasi, sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Dr. H. Muhazzab Said, M.Si., selaku penguji I dan Drs. Hilal Mahmud, MA., sebagai penguji II yang telah menguji kelayakan skripsi ini sehingga dapat benar-benar dipertanggung jawabkan.
6. Ibu Wahidah Djafar, S.Ag selaku Kepala Perpustakaan STAIN Palopo beserta stafnya yang banyak membantu penulis dalam memfasilitasi buku-buku literatur.
7. Suamiku tercinta Bakri, B.A, yang setia menemani dan menghibur dalam proses pengurusan penyelesaian skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan dan seangkatan penulis yang telah memberikan bantuannya baik selama masih di bangku kuliah maupun pada saat penyelesaian skripsi ini.

Atas segala bantuannya dan partisipasinya dari semua pihak penulis memohon kehadiran Allah swt, semoga mendapat rahmat dan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya.

Akhirnya kepada Allah tempat berserah diri atas segala usaha yang dilaksanakan. Amin.

Palopo, 06 Februari 2014

Penulis
IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT	i		
HALAMAN JUDUL.....	ii		
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii		
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv		
PRAKATA	v		
DAFTAR ISI.....	viii		
ABSTRAK.....	x		
BAB I	PENDAHULUAN		
A.	Latar Belakang Masalah.....	1	
B.	Rumusan Masalah.....	3	
C.	Tujuan Penelitian.....	4	
D.	Manfaat Penelitian.....	4	
E.	Definisi Operasional Variabel dan Ruang Lingkup Penelitian.....	6	
F.	Garis-garis Besar Isi Skripsi.....	7	
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA		
A.	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7	
B.	Manajemen.....	9	
C.	Manajemen Pelayanan.....	13	
D.	Pelayanan Pendidikan.....	18	
E.	Kerangka Pikir.....	23	
BAB III	METODE PENELITIAN		
A.	Desain dan Jenis Penelitian.....	24	
B.	Pendekatan dalam Penelitian.....	24	
C.	Sumber Data.....	25	
D.	Subjek Penelitian.....	26	
E.	Instrumen	Penelitian	
		26	
F.	Teknik	Pengumpulan	Data
		29	
G.	Teknik	Pengolahan	Data

30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum TK PKK Kuncup Pertiwi..... 32
 2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pendidikan yang Ada di TK
PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu
.....
.....
43
 3. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Pelayanan
Pendidikan yang Oleh TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang
Kabupaten Luwu
.....
.....
59
 4. Upaya yang Dilakukan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan
Pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten
Luwu
.....
.....
57
- B. Pembahasan
.....
.....
59

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 61
- B. Saran..... 62

DAFTAR

IAIN PALOPO

PUSTAKA

64

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ABSTRAK

Halijah Hasan, 2014 “Implementasi Manajemen Pelayanan Pendidikan pada TK PKK Kuncup Pertiwi Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu”. Jurusan Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo. Pembimbing (I) Drs. Hasri, MA,. (II) Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd.

Kata Kunci: Implementasi, Manajemen, Pelayanan Pendidikan .

Yang menjadi masalah skripsi ini adalah: 1) Bagaimana manajemen pelayanan pendidikan yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, 2) Kendala-Kendala apa yang dihadapi TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam Penerapan Pelayanan Pendidikan, 3). Upaya apa yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu.

Penelitian ini adalah penelitian berbentuk deskriptif kualitatif.

Adapun hasil penelitian yakni 1. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pendidikan yang Ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam penerapan manajemen pelayanan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, para guru dibekali dengan pembinaan yang lazim dikenal dengan supervisi pendidikan serta motivator, sebagai rangkaian kegiatan manajemen pendidikan, dimana peran guru disamping sebagai pendidik juga merupakan fasilitator atau pelayan dalam pendidikan. Maka dari itu tenaga guru terus berupaya meningkatkan pelayanan agar dapat terus meningkatkan keprofesionalannya dalam memposisikan diri sebagai fasilitator pendidikan bagi anak di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, 2. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Pelayanan Pendidikan yang Oleh TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yaitu: a. Kurangnya pengalaman guru dalam memberikan gagasan baru guna pengembangan sekolah ke depan, namun bukan berarti tidak ada gagasan yang kami berikan hanya sifatnya tidak profesional; a. Kurangnya tenaga guru sehingga harus memiliki tugas rangkap, misalnya guru merangkap sebagai tenaga administrasi, dan guru merangkap sebagai kepala sekolah; b. Adanya perbedaan karakter baik dari tenaga edukatif maupun dari para orang tua, sehingga kami dituntut terus dapat memahami dan mempelajari perbedaan tersebut, yang besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan kepemimpinan yang kami lakukan; c, Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, misalnya sarana administrasi berupa komputer. 3. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal maka pihak TK PKK Kuncup Pertiwi memberikan pelayanan berupa pelayanan lisan, dan tulisan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan pendidikan yang ada di sekolah-sekolah pada saat sekarang ini telah mengalami peningkatan yang baik dibanding pada tahun-tahun sebelumnya. Adapun peningkatan itu dapat dibuktikan dengan adanya fasilitas pembelajaran yang modern seperti pemanfaatan teknologi yang serba instan, tersedianya media pembelajaran yang semakin mudah dipahami oleh para peserta didik, serta peningkatan metode dalam pembelajaran.

Komentar dari pemakai jasa pendidikan tidak dapat dikatakan hanya sebatas wacana saja, karena masyarakat melihat dan merasakan tetapi sulit untuk membuktikan kebenaran dari komentar tersebut. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya data yang menunjukkan apa dan bagaimana kelemahan yang dikeluhkan oleh kalangan masyarakat. Dengan adanya keluhan yang dirasakan masyarakat sebagai pemakai jasa pendidikan tersebut rupanya perlu untuk ditanggapi. Oleh karena itu diperlukan data yang signifikan untuk membuktikan kebenaran dari keluhan masyarakat pengguna yang dialamatkan pada lembaga pendidikan. Apakah benar masyarakat kecewa terhadap semua pelayanan yang ada pada setiap lembaga pendidikan, atau ketidakpuasan tersebut sebenarnya hanya ditujukan pada lembaga pendidikan tertentu saja.

Berpijak dari pertanyaan itu, maka sangatlah tidak adil jika mutu pelayanan pendidikan pada setiap lembaga pendidikan disamaratakan mengenai pelayanannya, karena juga masih ada lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Adanya lembaga pendidikan yang kurang memperhatikan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa, tidak dapat dipungkiri tetapi itulah yang harus diperbaiki.

Kebutuhan generasi muda yang berkemampuan tinggi dalam menghadapi dunia global merupakan alasan bagi orang tua siswa dalam memilih sekolah untuk anak-anaknya. Untuk itulah mereka senantiasa mencari dan berharap sekolah-sekolah dapat menawarkan manajemen yang baik, dalam bidang pembinaan akhlak terhadap anak-anaknya sekaligus memberikan IPTEK yang berkualitas. Sehingga tidak dapat dinafikan lembaga sekolah pada saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan manajemennya dalam mencapai tujuan pembelajaran dan menarik minat peserta didik untuk memasuki lembaga pendidikan tersebut.

Salah satu yang menjadi tolak ukur dari kualitas mutu manajemen pada lembaga sekolah adalah banyak menyangkut wawasan keilmuan pendidik. Semakin tinggi wawasan keilmuan pendidik dalam suatu lembaga sekolah maka akan semakin baik pula manajemen yang diterapkan sehingga berpengaruh pula pada tingka ilmu yang diterima oleh peserta didik dan semakin tinggi ilmu peserta didik atau seseorang (dalam tinjauan agama Islam) maka semakin tinggi pula derajatnya di sisi Allah swt. Sehingga dalam firman-Nya pada QS. Al-Zumar (39): 9;

وَمَا كَانَ لِمَنْ يَدْرُسُ أَنْ يَكُونَ مِنَ الَّذِينَ يَدْرُسُونَ
 وَمَا كَانَ لِمَنْ يَدْرُسُ أَنْ يَكُونَ مِنَ الَّذِينَ يَدْرُسُونَ

Terjemahnya:

Katakanlah, apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui, sesungguhnya orang yang berakal-lah yang dapat menerima pelajaran.¹

Dari ayat tersebut dapat dipahami bahwa terdapat perbedaan antara orang yang mengetahui khususnya dalam hal ini mengenai manajemen mutu pendidikan dalam lembaga sekolah daripada orang yang tidak mengetahui atau cakap dalam mengelolah lembaga sekolah tersebut. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa kualitas mutu pelayanan pendidikan yang dikelola oleh orang yang mengerti dan tahu lebih berkualitas daripada orang yang tidak mengerti seluk beluk pelayanan pendidikan.

TK PKK Kuncup Pertiwi dalam beberapa tahun ini telah berusaha untuk memperbaiki manajemen pelayanan pendidikan dalam rangka meningkatkan jumlah minat guru untuk memasukan anaknya (calon siswa) pada sekolah tersebut.

Berdasarkan anggapan dari lembaga pendidikan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu mengenai implementasi manajemen pendidikan yang diberikan sangat baik dan belum adanya data yang membuktikan kebenaran tersebut, maka penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data dengan judul: impementasi manajemen pelayanan pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu.

¹Departemen Agama RI., *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Jumanatul Ali, 2005), h. 747.

B. Rumusan Masalah

Menyadari pentingnya usaha untuk meningkatkan manajemen pendidikan dalam rangka memberikan kepercayaan pada orang tua orang tua siswa di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan pendidikan yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu?
2. Kendala-Kendala apa yang dihadapi TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam Penerapan Pelayanan Pendidikan?
3. Upaya apa yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen pelayanan pendidikan yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu
2. Mengetahui Kendala-Kendala yang Dihadapi TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam Penerapan Pelayanan Pendidikan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang hendak dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- Bagi peneliti.

Untuk memperoleh data guna penyusunan karya ilmiah sebagai syarat untuk menyelesaikan program S1 di Jurusan Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diperoleh diperkuliahan, terutama dalam masalah yang ada kaitanya dengan manajemen pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

- b. Bagi lembaga pendidikan

Pada tahap selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga pendidikan dan masa yang akan datang yang lebih baik. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar kebijakan atau strategi untuk membangun hubungan antara lembaga pendidikan dengan pelanggannya dalam mencapai kepuasan atas pelayanan yang ada.

- c. Bagi pembaca

Penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran kepada pembaca dan pihak lain yang dapat menggunakan laporan penelitian sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai mutu manajemen pelayanan pendidikan.

E. *Definisi Operasional Variabel dan Ruang Lingkup Penelitian*

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau intersepsi judul skripsi ini, maka perlu kiranya peneliti memberikan penegasan-penegasan yang sekaligus juga merupakan pembatasan pengertian di antara istilah-istilah yang perlu kejelasan adalah: Sebelum penulis memaparkan lebih lanjut, terlebih dahulu akan penulis kupas beberapa istilah dari judul di atas untuk menghindari kesalahan dalam memahami tulisan ini, yaitu:

Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan

Manajemen adalah proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani.

Pendidikan merupakan proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

F. *Garis-garis Besar Isi Skripsi*

Sripsi ini terdiri atas lima bab, yaitu: Bab *pertama*, Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang masalah yang mendiskripsikan latar belakang tentang penelitian yang dibahas, latar belakang masalah, tujuan penelitian, definisi operasional variable dan garis-garis besar isi skripsi

Bab dua, Tinjauan Kepustakaan. Dalam bab ini diuraikan teori-teori yang digunakan, pendapat para ahli yang menjadi rujukan mengenai masalah yang dibahas. Bab ini dibagi menjadi sub-sub bab yang terdiri dari beberapa poin yaitu: penelitian terdahulu yang relevan, tinjauan tentang mutu, manajemen, manajemen pelayanan, kepuasan siswa, dan kerangka pikir

Bab tiga, didalamnya dijelaskan mengenai metodologi Penelitian yang digunakan, teori-teori, proses dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: pendekatan dan Jenis penelitian, sumber data, subjek penelitian, instrumen penelitian, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

Bab empat, terdiri dari Hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi tentang deskriptif lokasi penelitian., pelaksanaan manajemen pendidikan yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, kendala-kendala yang dihadapi TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu serta upaya yang dilakukan oleh TK PKK Kuncup Pertiwi dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan. Bab lima, adalah bab penutup, yang memuat beberapa kesimpulan, saran-saran yang merupakan hasil akhir dari sebuah penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Penelitian Terdahulu yang Relevan*

Penelitian ini berfokus pada Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sebelum membahas tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan pokok masalah penelitian ini maka peneliti terlebih dahulu memaparkan penelitian yang berkaitan dengan tema tersebut:

Pertama, adalah skripsi yang berjudul "Problematika Pelaksanaan Pembelajaran Manajemen Berbasis Sekolah Pada MIN Salubarani Kecamatan Gandang Batu Sillanang Kabupaten Tana Toraja" ditulis oleh Maryam Zainuddin (NIM 06.19.2.0644) Program Studi Pendidikan Agama Islam Jurusan Tarbiyah STAI Palopo tahun 2010. Penelitian ini mengkaji problematika pelaksanaan manajemen pendidikan yang berbasis sekolah yang ada di MIN Salubarani Kecamatan Gandang Batu Kabupaten Tanah Toraja.¹

Kedua, adalah skripsi yang berjudul "Kontribusi Departemen Agama Dalam Upaya Membina Manajemen Kinerja Guru Pendidikan Agama Islam Di Kecamatan Kalaena kab. Luwu Timur" ditulis oleh Irawati (NIM 06.19.2.0649) Program Studi Pendidikan Agama Islam Jurusan Tarbiyah STAI Palopo tahun 2009. Penelitian

¹Maryam Zainuddin, *Problematika Pelaksanaan Pembelajaran Manajemen Berbasis Sekolah Pada MIN Salubarani Kecamatan Gandang Batu Sillanang Kabupaten Tana Toraja*, skripsi (Palopo: STAIN Palopo, 2010), h. x.

ini mengkaji tentang lembaga dalam pembinaan manajemen kinerja guru PAI demi tercapainya tujuan proses belajar mengajar.²

Dari kedua judul skripsi di atas yang terkait tentang manajemen pembelajaran atau upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pendidikan sebagai bagian dari proses pembelajaran, tidak ditemukan pembahasan yang secara khusus tentang Manajemen mutu pelayanan sekolah yang penulis bahas sehingga pembahasan ini layak untuk diangkat dan diteliti. Dari sisni penuli tertarik untuk melakukan penelitian dalam pembahasan tentang penelitian tersebut.

B. Manajemen

1. Manajemen Pelayanan

Menurut Stoner sebagaimana dikutip T Hani Handoko menyatakan, bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³ Sedangkan Menurut Henry L Sisk, *management is the coordination of all resources through the processes of planning, organizing,*

²Irawati, *Kontribusi Departemen Agama Dalam Upaya Membina Manajemen Kinerja Guru Pendidikan Agama Islam Di Kecamatan Kalaena kab. Luwu Timur* (Palopo: STAIN Palopo, 2009), h. x.

³ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Cet. 8; Yogyakarta: BPFE, Tahun 2003), h. 8.

*directing and controlling in order to attain stated objectives.*⁴ Artinya manajemen ialah proses pengkoordinasian seluruh sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen juga diartikan kerja sama dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.⁵

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁶ Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁷

Dari beberapa definisi tersebut dapat dimengerti bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan secara sistematis kepada pelanggannya, agar

⁴Henry L Sisk, *Principles of Management* (Ohio: South Western Publishing Company, 1969), h. 10.

⁵Ahmad Slamet, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Semarang: UNNES Press, Tahun 2007), h. 5.

⁶Harbani Pasing, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2008), h. 128.

⁷<http://www.lmfeui.com//.pdf>, h. 2. Diakses pada tanggal 27 Oktober 2013.

pelanggan tersebut memperoleh pemahaman, kenyamanan dan kepuasan sesuai dengan yang diinginkan.

2. Fungsi Manajemen

Adapun fungsi manajemen adalah:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan salah satu hal terpenting yang perlu di buat untuk mencapai tujuan. Karena sering kali pelaksanaan kegiatan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan tanpa perencanaan sekolah akan kehilangan kesempatan dan tidak menjawab pertanyaan Pengorganisasian tentang apa yang akan di capai dan bagaimana mencapainya maka rencana harus dibuat. Sebab dengan rencana tindakan akan terarah dan terfokus pada tujuan yang akan dicapai. Sehingga perencanaan adalah pemilihan dari sejumlah alternative tentang penetapan prosedur pencapaian tujuan tersebut.⁸

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Suatu rencana yang tersusun matang ditetapkan berdasarkan perhitungan tertentu, tidak dengan sendirinya mendekatkan sekolah pada tujuan yang dicapai. Untuk merealisasikan suatu

⁸ Soetjipto & Raflis kosasi, *Profesi Keguruan*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 2004). h. 134.

rencana kearah tujuan yang telah ditetapkan memerlukan pengaturan yang tidak menyangkut wadah dimana kegiatan itu dilaksanakan namun juga aturan main yang harus ditaati setiap orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini terbentuk karena mempengaruhi struktur organisasi.

Struktur organisasi diartikan sebagai mekanisme kerja organisasi yang menggambarkan unit-unit kerja dengan tugas-tugas individu di dalamnya beserta bekerjasama dengan individu-individu lain dan hubungan dengan unit kerja itu baik secara vertikal maupun horisontal.⁹

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang dalam organisasi.

Pelaksanaan (*actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengaruh dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat

⁹Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011). h . 61.

melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran tugas dan tanggung jawabnya.¹⁰

d. Pengawasan (controlling)

Dengan pengawasan dapat dilihat apakah segala kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja yang akan datang. Pengawasan didefinisikan sebagai mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan menentukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan yang kolektif.¹¹

C. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat dimengerti melalui beberapa definisi yang telah tersebut di atas antara pengertian mutu dengan manajemen pelayanan. Mutu manajemen pelayanan berarti kesesuaian dengan yang distandarkan antara produsen dengan konsumen yang meliputi meliputi jasa kependidikan yang sesuai dengan tema pada penelitian ini

manajemen pelayanan yang ada di dalam dunia ekonomi juga dapat diterapkan dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu setiap lembaga pendidikan agar memiliki mutu manajemen pelayanan

¹⁰[Http://Ahmad Sudrajat.Wordpress.com /2008 / 02 / 03 / Konsep-Manajemen-sekolah](http://Ahmad_Sudrajat.Wordpress.com/2008/02/03/Konsep-Manajemen-sekolah) /diakses pada tanggal 27 Oktober 2013.

¹¹Sutopo, *Administrasi Manajemen & Organisasi*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 1998). h . 25.

yang baik dan berkualitas, maka harus bisa memperhatikan kepentingan dan keinginan pelanggan. Sebagaimana dalam dimensi *servqual* mutu manajemen pelayanan yang berkualitas meliputi berbagai macam, diantaranya adalah:

- a) *Tangibles: Physical facilities, equipment and appearance of personnel.*
- b) *Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- c) *Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service.*
- d) *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.*
- e) *Empathy: Caring, individualized attention the firm provides its customers.*¹²

Artinya:

- a) Bukti fisik yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.
- b) Keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan servis menjajikan secara terpercaya dan akurat.
- c) Tanggap yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan perbaikan secara cepat.
- d) Jaminan yaitu ilmu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan.
- e) Empati yaitu menjaga, memperhatikan individual perusahaan untuk pelanggan.

Dari lima dimensi tersebut diatas dapat dimengerti antara lain sebagai berikut:

¹²A. Parasuraman, dkk: *Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Retailing*, 64, 1, 1988, h. 23.

a. Bukti Fisik

Bukti fisik yang dimaksud di sini yaitu berkenaan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari para guru, staf dan karyawan. Penampilan, kemampuan guru, sarana dan prasarana lembaga pendidikan merupakan bukti nyata dari pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Fasilitas fisik meliputi gedung sekolah, kelas, Laboratorium

Bahasa, Laboratorium Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) dan Laboratorium Komputer. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta teknologi yang modern juga menunjukkan kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan bukti fisik.

b. Kehandalan

Kehandalan merupakan perihal sesuatu yang bersifat atau andal atau bisa disebut ketelitian dan ketepatan teknik pengukuran.¹³

Kehandalan menurut Tjiptono, sebagaimana yang dikutip oleh Julita, yaitu melibatkan faktor konsistensi dari kinerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya, yang berarti lembaga pendidikan harus mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan

¹³Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi ketiga, (Balai Pustaka: Jakarta, tahun 2005), h. 943.

mewujudkan janjinya kepada pelanggan dengan akurat dan memuaskan.¹⁴

Dari kedua pernyataan tersebut diatas dapat dimengerti bahwa kehandalan mencerminkan bagaimana lembaga pendidikan mempunyai tanggung jawab, kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam bekerja.

c. Daya Tanggap

Daya merupakan kesanggupan atau kemampuan untuk berbuat sesuatu,¹⁵ Sedangkan tanggap ialah peka perasaan sehingga segera mengetahui keadaan dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh, cepat dapat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul.¹⁶ Jadi daya taggap dalam pembahasan ini ialah keinginan untuk membantu para pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap tanpa harus menunggu waktu.

d. Jaminan

Jaminan, merupakan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan, antara

¹⁴Julita, *op.cit.*, h. 41.

¹⁵Hasan Alwi, *op.cit.*, h. 249.

¹⁶*Ibid.*, h. 793.

lain meliputi komunikasi, keamanan, dan kompetensi menjadi faktor yang penting yang harus ditunjukkan kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan. Perlunya diketahui, jika masyarakat pengguna jasa merasa tidak mendapatkan jaminan dari lembaga tersebut tentu akan kecewa atas pengorbanannya yang telah banyak mereka keluarkan.

e. Empati

Empati merupakan kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya dalam perasaan yang sama dengan orang lain.¹⁷ Kepedulian memberikan perhatian yang tulus secara individual oleh lembaga pendidikan kepada masyarakat pengguna menjadi faktor-faktor yang diukur dalam empati. Oleh karena itu lembaga pendidikan diharapkan mampu memahami kebutuhan masyarakat pengguna jasa dengan baik agar mereka merasa diperhatikan. Dengan demikian dapat dimengerti semakin tinggi empati lembaga pendidikan kepada masyarakat pengguna jasa tentunya akan lebih mengerti apa saja yang dibutuhkannya.

D. Pelayanan Pendidikan

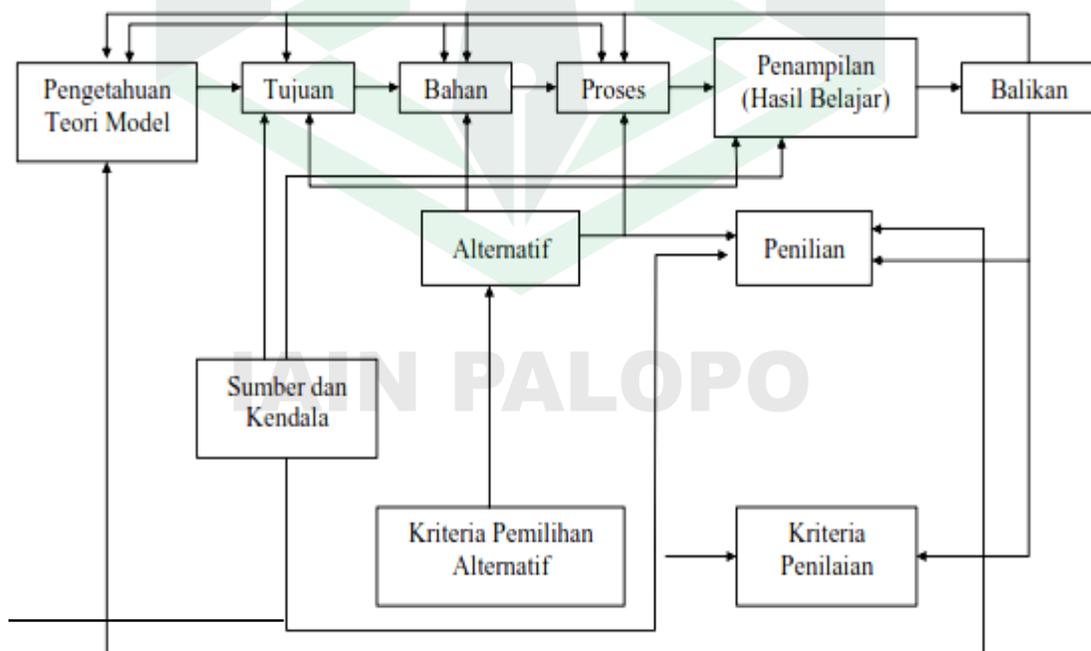
1. Pengertian

¹⁷*Ibid.*, h. 185.

Pendidikan merupakan kegiatan yang kompleks, meliputi berbagai komponen yang berkaitan satu sama lain. Jika pendidikan ingin dilaksanakan secara terencana dan teratur, maka berbagai elemen yang terlibat dalam kegiatan pendidikan perlu dikenali. Untuk itu diperlukan pengkajian usaha pendidikan sebagai suatu sistem.

Pandangan pendidikan sebagai suatu sistem itu dapat dilihat secara mikro dan makro. Secara mikro pendidikan dapat dilihat dari hubungan elemen peserta didik, pendidik, dan interaksi keduanya dalam usaha pendidikan. Sedangkan secara makro menjangkau elemen-elemen yang lebih luas.¹⁸

Tinjauan pendidikan secara mikro untuk lebih jelasnya berikut ini ditampilkan sebuah diagram yang menggambarkan hubungan elemen pokok dalam usaha pendidikan. Tujuan mikro pendidikan dapat dilihat pada bagan berikut ini¹⁹:



¹⁸Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 6.

¹⁹*Ibid.*, h. 67.

Berdasarkan tinjauan mikro di atas peserta didik dan pendidik merupakan elemen sentral. Pendidikan untuk kepentingan peserta didik mempunyai tujuan dan untuk mencapai tujuan ini ada berbagai sumber dan kendala kemudian ditetapkan bahan pengajaran dan diusahakan berlangsung proses untuk mencapai tujuan. Proses ini membuahkan penampilan sebagai hasil belajar. Hasil belajar ini perlu dinilai dan hasil penilaian dapat merupakan umpan balik untuk mengkaji kembali berbagai elemen. Keseluruhan elemen ini tidak terlepas dari pengetahuan, teori, dan model-model pendidikan yang telah dimiliki, disusun dan dicobakan oleh para ahli.

Berbagai elemen dalam sistem pendidikan itu perlu dikenali secara mendalam sehingga dapat difungsikan dan dikembangkan. Disinilah persoalan pentingnya penguasaan pendekatan sistem untuk mengkaji masalah-masalah, kelemahan, dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan demikian akan tampak peninjauan secara mikro maupun secara makro berdasarkan pendekatan sistem dapat menghasilkan keputusan yang berupaya perbaikan sistem, sebagian atau seluruhnya, bertahap atau sekaligus. Keputusan ini dilakukan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan secara optimal, produktif, efektif, dan efisien.

Dalam tinjauan yang lebih makro, sistem pendidikan menyangkut berbagai hal, dapat dilihat pada bagan berikut, yaitu²⁰

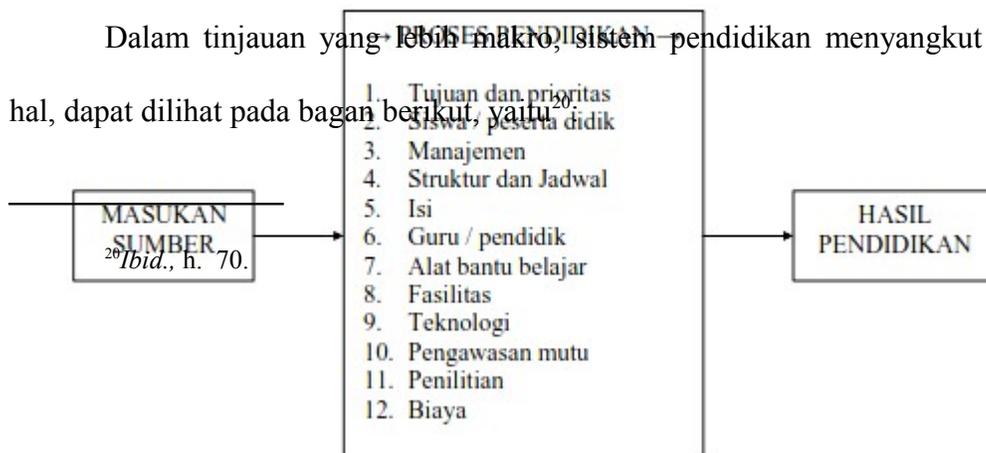


Diagram tersebut memperlihatkan komponen pokok, yang lepas dari lingkungan. Masukan dan keluaran mestinya dikaitkan dengan unsur yang ada dalam masyarakat. Hal ini akan mengungkapkan berbagai kendala yang membatasi fungsi sistem. Pada akhirnya produktivitas sistem tersebut berperan untuk masyarakat.

Pada akhirnya pendekatan sistem itu dipandang sebagai gaya manajerial (*managerial style*). Dalam hubungan ini aplikasi faham sistem terhadap proses manajemen dan proses pendidikan itu nyata dalam wadah-wadah keorganisasian yang menjelaskan tentang adanya model umum dari suatu sistem model umum suatu organisasi sebagai suatu sistem adalah menuntut adanya komponen masukan (*input*), transformasi (*proses*) dan keluaran (*output*). Dapat disimpulkan bahwa pendekatan sistem dalam manajemen dan organisasi (pendidikan) adalah sebagai suatu metode yang berkaitan erat dengan usaha-usaha pemecahan masalah pendidikan yang kompleks. Hal itu dijalankan dengan memadukan berbagai unsur yang ada dengan menggunakan berbagai metode sehingga proses yang dilalui benar-benar dapat menunjang pencapaian tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

2. Fungsi Pelayanan Pendidikan

Suatu entitas sistem mengandung unsur-unsur tujuan, kegiatan untuk encapai tujuan, apa yang diproses dan hasilnya. Itulah sebabnya pendidikan disebut suatu sistem, karena di dalamnya mengandung unsur-unsur seperti yang disyaratkan oleh sistem sebagai entitas. Komponen-komponen sekolah terdiri atas masukan, proses, keluaran langsung, keluaran tidak langsung, dan balikan. Hal tersebut dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:²¹

a. Masukan (*Input*)

Masukan adalah segala sesuatu yang diperlukan oleh sistem sekolah untuk menghasilkan keluaran yang diharapkan. Masukan mencakup masukan baku, masukan instrumental, dan masukan lingkungan.

b. Proses (*proses*)

Kegiatan yang dilakukan oleh sekolah, termasuk segala proses yang terjadi di sekolah dalam rangka mengubah masukan untuk menghasilkan keluaran. Proses mencakup kegiatan:

- 1) Kegiatan belajar mengajar
- 2) Kegiatan pengolahan sekolah
- 3) Kegiatan administrasi sekolah

c. Keluaran (*output*)

Keluaran langsung adalah segala sesuatu yang secara langsung dihasilkan oleh sistem pendidikan. Mencakup antara lain jumlah siswa yang tamat sekolah, dan hasil

²¹*Ibid.*, h. 47.

belajar siswa.

2. Ruang Lingkup Pelayanan Pendidikan

Penyelenggaraan sistem pelayanan pendidikan merupakan upaya pengendalian mutu yang dilakukan secara teratur. Kegiatan ini dilakukan untuk menjamin agar rekayasa atau skenario pendidikan yang telah ditetapkan baik dalam kurikulum maupun berbagai pedoman pelaksanaannya dapat berjalan sebaik-baiknya. Demikian pula unsur-unsur pendukung seperti administrasi, ketenagaan, dan sarana-prasarana serta sumber daya lain apakah dapat berfungsi dengan baik dan menunjang proses pendidikan di sekolah merupakan bagian dari sistem pelayanan pendidikan. Adapun ruang lingkup pelayanan pendidikan meliputi:

1) Administrasi kesiswaan

Untuk penyelenggaraan sekolah yang berdaya dan berhasil guna sebagai lembaga pendidikan formal, diperlukan pengelolaan terhadap faktor siswa yang disebut administrasi kesiswaan. Dalam administrasi kesiswaan terdapat empat kelompok pengadministrasian, yaitu: penerimaan siswa baru, ketata usahaan siswa, pencatatan bimbingan dan penyuluhan, serta pencatatan prestasi belajar.²²

2) Guru

Peranan guru dalam dunia pendidikan amatlah penting, oleh karena itu guru harus insyaf bahwa dia mempunyai tanggung jawab penuh atas pekerjaannya. Tugas guru adalah tugas pedagogis yaitu membantu membimbing dan memimpin. Jadi

²²Departemen Agama, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Pembinaan Agama Islam dan Direktorat Pembinaan Pendidikan Agama Islam Sekolah Umum, 2000), h. 14-15.

bukan hanya semata-mata mengontrol dan mengkritik. Di dalam suatu situasi pengajaran, gurulah yang memimpin dan bertanggung jawab penuh atas kepemimpinan yang dilakukan itu.²³

Satu karakteristik sekolah yang baik ialah bahwa kondisi moral gurunya tinggi. Kondisi moral tinggi berarti guru mempunyai rasa percaya diri dan entusiasme. Percaya diri berarti bahwa guru mengetahui ia dapat bekerja baik. Entusiasme berarti bahwa guru sungguh-sungguh ingin berkerja baik. Jika kondisi guru tinggi, ia senang dengan pekerjaannya, ia menikmati pekerjaannya, ia bersemangat dalam mengajar dan dalam mengetahui kemampuan siswanya. Ia ingin sekali belajar lebih banyak dan meningkatkan ketrampilan profesionalnya.²⁴

Sebagai tenaga profesional yang sangat menentukan jatuh bangunnya suatu bangsa dan negara, guru seharusnya menyudai bahwa tugas mereka sangat berat, bukan hanya sekedar menerima gaji setiap bulan atau mengumpulkan kelengkapan administrasi demi memenuhi angka kredit kenaikan pangkat atau golongan dengan mengabaikan tugas utama mengajar. Dengan kesadaran itu diharapkan terlahir motivasi untuk meningkatkan kompetensi melalui *self study*.²⁵ Kompetensi yang harus ditingkatkan menyangkut tiga kemampuan, yaitu kompetensi personal, profesional dan sosial. Ketiganya mempunyai peranan masing-masing yang menyatu

²³Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto, *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, (Malang: Bina Aksara, 1984), h. 135.

²⁴Nick Cowell dan Roy Gardner, *Teknik Mengembangkan Guru dan Siswa*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1995), h. 14.

²⁵Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta. PT. Rineka Cipta, 2002), h. 154-155.

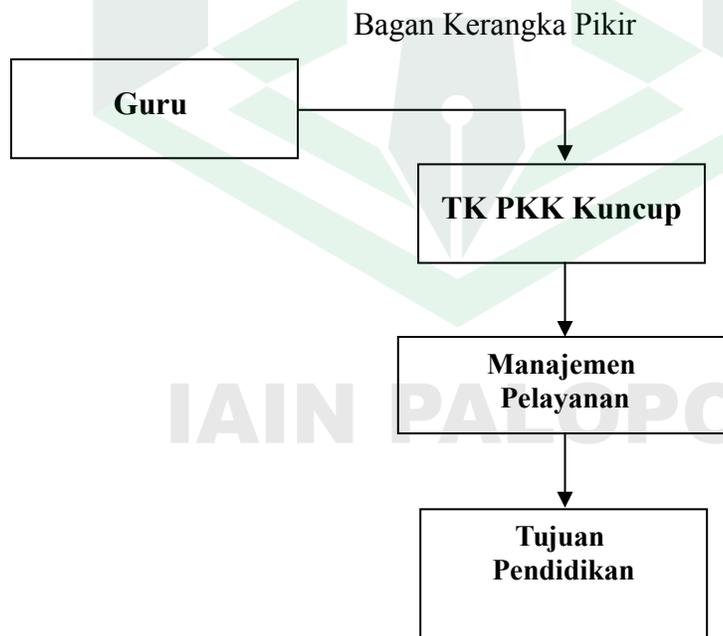
dalam diri pribadi guru dalam dimensi kehidupan di rumah tangga, di sekolah, dan di masyarakat.

3) Sarana dan Prasarana

Untuk mensukseskan berjalannya proses kegiatan belajar mengajar secara efektif dan efisien perlu diupayakan sarana prasarana yang menunjang dalam pendidikan, diantaranya yaitu metode, media, dan pengelolaan kelas.

E. Kerangka Pikir

Untuk mencapai tujuan instruksional, dalam penelitian ini akan disajikan kerangka pikir untuk menunjukkan pola masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada bagan berikut:



Manajemen yang dilakukan diterapkan oleh guru di TK PKK Kuncup Pertiwi akan mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua. Semakin tinggi mutu manajemen maka orang tua murid akan merasa puas sehingga akan mempengaruhi jumlah murid yang mendaftarkan diri ke TK tersebut.



IAIN PALOPO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berbentuk deskriptif kualitatif yang menganalisis data secara mendalam tidak berdasarkan angka tentang implementasi manajemen pelayanan pada TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu.

B. Pendekatan dalam Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan sekaligus yakni pendekatan psikologis dan pendekatan paedagogis.

a) Pendekatan psikologis adalah pendekatan yang digunakan untuk menganalisa perilaku dan perbuatan manusia yang merupakan manifestasi dan gambaran dari jiwanya. Pendekatan ini digunakan karena salah satu aspek yang akan diteliti adalah remaja.

b) Pendekatan pedagogis yakni pendekatan yang digunakan untuk menganalisa objek penelitian dengan menggunakan tema-tema kependidikan yang relevan dengan pembahasan seperti peran pendidikan agama sebagai lembaga pendidikan baik formal maupun non-formal.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data otentik atau data yang berasal dari sumber pertama.¹ Sumber data primer penelitian ini berasal dari data lapangan yang diperoleh melalui wawancara terstruktur terhadap informan yang berkompeten dan memiliki pengetahuan tentang penelitian ini.

Agar dapat memperoleh sejumlah data primer, maka diperlukan sumber data dari obyek penelitian yang disebut situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.

Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah mereka yang ikut terlibat dalam kegiatan pengajaran di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu:

(1)Guru. Guru yang dimaksud adalah guru yang mengajar di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, Baik yang PNS maupun yang non PNS, yang berada dalam lingkungan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu.

(2) Peserta didik. Peserta didik yang dimaksud adalah seluruh peserta didik yang terdaftar di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang mengikuti proses belajar mengajar.

¹Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), h. 216.

(3) Komite sekolah. Komite sekolah yang dimaksud adalah seluruh pengurus sekolah yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang mempunyai SK kepengurusan.

(4) Pihak lain yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai referensi, baik bersumber dari buku-buku, atau sumber referensi lainnya yang berkaitan dengan tema pembahasan skripsi ini. Penelusuran referensi yang dimaksudkan di sini adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari berbagai referensi yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan mengutipnya, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Teknik penelusuran referensi bertujuan untuk mendapatkan data-data yang masih berserakan di berbagai referensi yang ada.

D. Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah seluruh pengurus sekolah dan orang tua murid di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang terdiri dari Kepala Sekolah, dan 5 orang Guru.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini penulis mempergunakan instrumen penelitian. Hal ini dimaksudkan agar penulis dapat mengumpulkan data-data yang dipergunakan

sebagai alat untuk menyatakan besaran atau persentase suatu hasil penelitian, baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

Adapun instrumen yang penulis gunakan pada penelitian di lapangan sesuai dengan obyek pembahasan skripsi ini adalah wawancara serta catatan observasi. Ketiga instrumen penelitian tersebut digunakan karena pertimbangan praktis yang memungkinkan hasil penelitian menjadi lebih valid dan reliabel.

Untuk mengetahui lebih jelas, penulis akan menguraikan secara sederhana, ketiga bentuk instrumen itu sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka pengumpulan data dalam suatu penelitian, merupakan hasil perbuatan secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan.

Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yang kemudian digunakan untuk membuat jenis observasi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Observasi non sistematis, yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrumen pengamatan.
- 2) Observasi sistematis, yang dilakukan oleh pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan.

Jadi, instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian adalah teknik angket sebagai metode pokok, sedangkan wawancara dan observasi adalah

merupakan metode pelengkap.²

b. Wawancara

Pedoman wawancara, salah satu bentuk atau instrumen yang sering digunakan dalam penelitian atau dalam pengumpulan data, yang tujuannya untuk memperoleh keterangan secara langsung dari responden. Oleh sebab itu, jika teknik digunakan dalam penelitian, maka perlu terlebih dahulu diketahui sasaran, maksud masalah yang dibutuhkan oleh si peneliti, sebab dalam suatu wawancara dapat diperoleh keterangan yang berkaitan dan adakalanya tidak sesuai dengan maksud peneliti. Oleh karena itu, sebelum melakukan wawancara kepada responden perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 2) Responden yang diwawancarai sebaiknya diseleksi agar sesuai dengan data yang dibutuhkan.
- 3) Waktu berwawancara sebaiknya dilakukan sesuai dengan kesediaan responden.
- 4) Permulaan wawancara sebaiknya peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud dan tujuan wawancara yang dilakukan.
- 5) Jika berwawancara, peneliti sebaiknya berlaku seperti orang yang ingin tahu dan belajar dari responden.
- 6) Jangan sampai ada pertanyaan yang tidak diinginkan oleh responden

²Suharsimi Arikunto, *op. cit.*, h. 19.

(membuat malu responden).³

Berdasarkan kutipan di atas, maka dapat dipahami bahwa wawancara sebagai salah satu bentuk instrumen penelitian yang berfungsi memperoleh data yang dibutuhkan di lapangan. Dengan demikian, instrumen penelitian dengan wawancara juga sangat menunjang dalam pengumpulan data.

c. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data melalui penyelidikan benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen-dokumen, dan lain-lainnya.⁴

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Fungsinya sebagai pendukung dan pelengkap data primer yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara mendalam yang berkaitan dengan tema penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. *Library Research*, yaitu metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan jalan membaca buku-buku yang erat kaitannya dengan materi-materi yang akan dibahas dengan menggunakan kutipan sebagai berikut:

1). Kutipan langsung yakni mengutip suatu buku sesuai dengan aslinya tanpa

³Mardalis, *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal* (Cet. III; Jakarta : Bumi Aksara, 1993), h. 53.

⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Cet. XXIII; Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM. 1990), h. 136, 193

mengubah redaksi dan tanda bacanya.

2). Kutipan tidak langsung yakni mengambil ide dari satu buku sumber, kemudian merangkumnya ke dalam redaksi penulis tanpa terikat pada redaksi sumber sehingga berbentuk ikhtisar atau ulasan.

b. *Field research*, yaitu suatu metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan jalan mengadakan penelitian lapangan di daerah tertentu, dalam hal ini penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1). Interview, yakni melakukan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab kepada beberapa responden dari guru-guru atau siswanya sendiri.

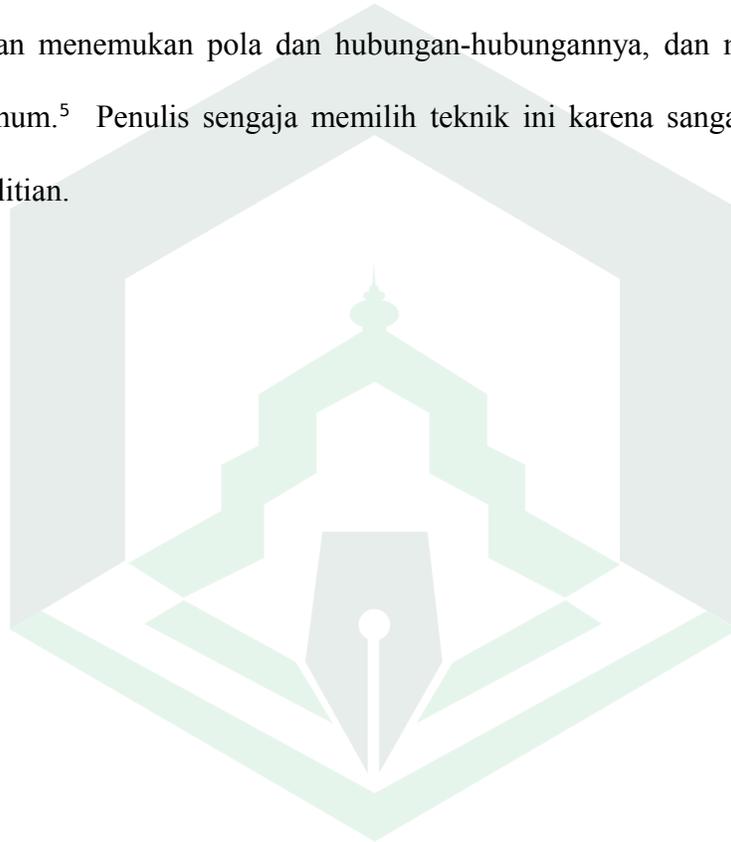
2). Responden, yakni suatu pengumpulan data yang bersifat persepsi, pendapat dan sikap yang berhubungan dengan diri informan.

3). Dokumentasi, yakni suatu metode pengumpulan data dengan jalan mencatat dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Dalam pengolahan data penulis menggunakan analisis non statistik. Dalam metode ini penulis hanya menganalisis data menurut isinya tidak mengelola data dengan angka-angka atau dengan data statistik. Kemudian hasilnya akan diuji melalui pengujian hipotesis pada akhir pembahasan ini. Dalam mengelolah data ini penulis menggunakan teknik analisis data menurut teori Seiddel dengan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Mencatat hasil yang diperoleh dalam penelitian lapangan, selanjutnya diberi kode dengan tujuan agar sumber data tersebut dapat ditelusuri dengan mudah.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtiar, dan membuat indeksinya.
3. Berfikir, dengan tujuan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungannya, dan membuat temuan-temuan umum.⁵ Penulis sengaja memilih teknik ini karena sangat relevan dengan judul penelitian.



IAIN PALOPO

⁵Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. XXIX; PT. Remaja Rosdakarya, 2011), h. 248.

BAB IV

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu

a. Sejarah Berdirinya

TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang didirikan pada tahun 1998 oleh Ketua Tim Penggerak PKK Desa Tirowali yang bernama Hj. Halijah Bakri.¹

b. Visi dan Misi

- 1) Visi TK PKK Kuncup Pertiwi unggul dalam prestasi, cerdas, kreatif, dan mandiri.
- 2) Misi TK PKK Kuncup Pertiwi adalah :
 - (a) Meningkatkan profesional Guru
 - (b) Menanamkan sikap Pembiasaan
 - (c) Menumbuhkan cepta, rasa, dan karsa pada anak
- 3) Tujuan

Tujuan TK PKK Kuncup Pertiwi adalah :

- (a) Menanamkan benih-benih keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan sedini mungkin dalam kepribadian anak yang terwujud dalam perkembangan kehidupan jasmaniah dan rohaniah sesuai dengan tingkat perkembangannya.
- (b) Mendidik anak berakhlak mulia, cakap, percaya diri dan berguna bagi masyarakat, bangsa dan negara.

¹Rusmiati Deli, Kepala Sekolah TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu.

Wawancara pada tanggal 10 Desember 2013 di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu.

(c) Membantu mengembangkan seluruh potensi dan kematangan fisik, intelektual, emosional, moral dan agama secara optimal dalam lingkungan pendidikan yang kondusif, demokratis dan kompetitif.

c. Kerangka Dasar

Berdasarkan PP No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, program pembelajaran TK dan bentuk lain yang sederajat dilaksanakan dalam konteks bermain yang dikelompokkan menjadi:

- 1) Bermain dalam rangka pembelajaran agama dan akhlak mulia
- 2) Bermain dalam rangka pembelajaran sosial dan kepribadian
- 3) Bermain dalam rangka pembelajaran orientasi dan pengenalan pengetahuan dan teknologi.
- 4) Bermain dalam rangka pembelajaran estetika, dan
- 5) Bermain dalam rangka pembelajaran jasmani, olahraga dan kesehatan.

d. Materi Dan Kompetensi Pembelajaran

Materi setiap kelompok program pembelajaran TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu disajikan dalam tabel berikut:

IAIN PALOPO

1. Al Islam dan Akhlak Mulia

Program pembelajaran agama dan akhlak mulia pada TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dimaksudkan untuk peningkatan potensi spiritual peserta didik melalui contoh pengamalan dari pendidik agar menjadi kebiasaan

sehari-hari, baik di dalam maupun di luar sekolah sehingga menjadi bagian dari budaya sekolah.

e. Sosial dan Kepribadian

Program pembelajaran sosial dan kepribadian pada TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dimaksudkan untuk pembentukan kesadaran dan wawasan pempeningkatan kualitas diri sebagai manusia sehingga memiliki rasa percaya diri. serta didik atas hak dan kewajibannya sebagai warga masyarakat dan dalam interaksi sosial serta pemahaman terhadap diri dan

e. Pengetahuan dan Teknologi

Program pembelajaran orientasi dan pengenalan pengetahuan dan teknologi pada TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dimaksudkan untuk mempersiapkan peserta didik secara akademik memasuki pendidikan selanjutnya dengan menekankan pada penyiapan kemampuan berkomunikasi dan berlogika melalui berbicara, mendengarkan, pramembaca, pramenulis dan pra-berhitung yang harus dilaksanakan secara hati-hati, tidak memaksa, dan menyenangkan sehingga anak menyukai kegiatan pembelajaran.

f. Estetika

Program pembelajaran estetika pada TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dimaksudkan untuk meningkatkan sensitivitas, kemampuan mengekspresikan diri dan kemampuan mengapresiasi keindahan dan harmoni yang terwujud dalam tingkah laku keseharian.

g. Jasmani, Olahraga dan Kesehatan

Program pembelajaran jasmani, olahraga dan kesehatan pada TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dimaksudkan untuk meningkatkan potensi fisik dan menanamkan sportivitas serta kesadaran hidup sehat dan bersih.

a. Proses Pembelajaran

Program yang diterapkan di KB dan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu mengacu pada Permendiknas No. 58 Tahun 2009 Tentang Standar TK integrasi Pendidikan serta pendidikan budaya/karakter bangsa yang sesuai dengan perkembangan anak.

Proses pembelajaran menggunakan model Pembelajaran Sentra, model pembelajaran area dan model pembelajaran kelompok dengan kegiatan pengaman yang berisi berbagai variasi kegiatan Bermain Seraya Belajar.

b. Pendekatan, Model dan Metode Pembelajaran

a. Pendekatan

Pembelajaran di TK PKK Kuncup Pertiwi dilakukan secara aktif, dialogis, kritis melalui pendekatan tematik dan terintegrasi serta mengacu pada karakteristik program pembelajaran TK.

b. Model

Model pembelajaran adalah pola yang digunakan pendidik dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran dalam rangka membantu anak mencapai hasil belajar tertentu. Komponen model pembelajaran terdiri dari: identitas, kompetensi yang akan dicapai, langkah-langkah, alat atau sumber belajar, dan evaluasi.

Model pembelajaran yang dilaksanakan di TK PKK Kuncup Pertiwi ada 3 model pembelajaran yaitu model pembelajaran sentra, model pembelajaran area dan model pembelajaran kelompok dengan kegiatan pengaman. Adapun definisi tentang model pembelajaran tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Model pembelajaran sentra adalah pendekatan pembelajaran yang dalam proses pembelajarannya dilakukan di dalam “lingkaran” (*circle times*) dan sentra bermain. Lingkaran adalah saat dimana guru duduk bersama anak dengan posisi melingkar untuk memberikan pijakan kepada anak yang dilakukan sebelum dan sesudah bermain. Sentra bermain adalah zona atau area bermain anak yang dilengkapi dengan seperangkat alat bermain yang berfungsi sebagai piakan lingkungan yang diperlukan untuk mengembangkan seluruh potensi dasar anak didik dalam berbagai aspek perkembangan secara seimbang.
- 2) Model pembelajaran area adalah model yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dan menekankan pada belajar anak. Pada model pembelajaran ini tugas pendidik bersifat sebagai motivator dan fasilitator dalam membantu peserta didik mengambil keputusan melalui kegiatan yang diminati pada saat itu
- 3) Model pembelajaran kelompok dengan kegiatan pengaman merupakan pola pembelajaran dimana anak dibagi menjadi beberapa kelompok dengan kegiatan yang berbeda-beda.

c. Metode Pembelajaran

Metode pembelajaran adalah cara yang dilakukan pendidik dalam membimbing peserta didik agar mencapai kompetensi yang ditetapkan. Metode pembelajaran yang bisa digunakan di TK PKK Kuncup Pertiwi sebagai berikut:

1) Metode Bercerita

Metode bercerita adalah cara bertutur kata dan penyampaian cerita atau memberikan penjelasan kepada anak secara lisan. Dilakukan dengan: (1) bercakap-cakap bebas. (2) bercakap-cakap menurut tema. (3) bercakap-cakap berdasarkan

gambar seri. Dalam bercakap-cakap bebas kegiatan tidak terikat pada tema, tetapi pada kemampuan yang diajarkan, bercakap-cakap menurut tema dilakukan berdasarkan tema tertentu. Bercakap-cakap berdasarkan gambar seri menggunakan gambar seri sebagai bahan pembicaraan.

2) Metode Tanya Jawab

Metode tanya jawab dilaksanakan dengan cara mengajukan pertanyaan tertentu kepada anak. Metode ini digunakan untuk: (1) mengetahui pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki anak, (2) memberi kesempatan anak untuk bertanya, dan (3) mendorong keberanian anak untuk mengemukakan pendapat.

3) Metode Karyawisata

Metode karyawisata dilakukan dengan mengajak anak mengunjungi objek-objek yang sesuai dengan tema-tema pembelajaran.

4) Metode Demonstrasi

Demonstrasi dilakukan dengan cara mempertunjukkan atau memperagakan suatu cara atau suatu keterampilan. Tujuannya agar anak memahami dan dapat melakukannya dengan benar, misalnya, mengupas buah, memotong rumput, menanam bunga, mencampur warna, meniup balon kemudian melepaskannya, menggosok gigi, mencuci tangan, dan lain-lain.

5) Metode Sosiodrama atau Bermain Peran

Metode sosiodrama adalah cara memberikan pengalaman kepada anak melalui bermain peran, yakni anak diminta memainkan peran tertentu dalam suatu permainan peran. Misalnya, bermain jual beli sayur-mayur, bermain menolong anak yang jatuh, bermain menyayangi keluarga, dan lain-lain.

6) Metode Eksperimen

Metode proyek adalah cara memberikan pengalaman kepada peserta didik dalam mengadakan percobaan terhadap sesuatu dan mengamati akibatnya .misalnya, menanam tanaman yang mudah tumbuh (dengan biji cabe,tomat, kacang hijau; dengan batang singkong; dengan daun cocor bebek), dan lain-lain.

7) Metode Proyek

Metode proyek adalah metode yang memberikan kesempatan kepada anak untuk melakukan aktivitas belajar secara bertahap, dimana dari tahapan awal sampai tahapan akhir yang merupakan satu kesatuan rangkaian kegiatan. Metode ini menggunakan alam sekitar dan kegiatan sehari-hari yang sederhana untuk dilakukan oleh anak.

8) Metode Pemberian Tugas

Metode pemberian tugas adalah metode yang digunakan untuk memberi kesempatan kepada anak melaksanakan tugas yang disiapkan oleh pendidik.

c. Waktu Belajar:

Program pendidikan dan pembelajaran di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu menggunakan waktu belajar 1 tahun dalam bentuk perencanaan tahunan/semester, perencanaan mingguan dan perencanaan harian. Perencanaan

program pembelajaran di TK adalah perencanaan mingguan efektif dalam satu tahun pelajaran (2 semester) adalah 34 minggu, dengan jam belajar efektif 1x pertemuan selama 150-180 menit. Enam atau lima hari perminggu, dengan jumlah pertemuan sebanyak 900 menit (30 jam @30 menit).

d. Keadaan Guru

Guru adalah salah satu komponen penting dalam proses mengajar yang berperan dalam membentuk daya manusia yang potensial di bidang pembangunan, khususnya pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Profesi guru bukan pekerjaan biasa melainkan menyandang tanggung jawab berat dalam pendidikan.

Guru dan siswa merupakan dua hal yang saling berinteraksi dalam proses belajar-mengajar. Seorang guru membutuhkan siswa dan demikian pula sebaliknya, sehingga terjadi proses belajar-mengajar untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan yaitu membentuk anak didik menjadi manusia yang seutuhnya. Oleh karena itu, perlu ditegaskan bahwa guru mempunyai kewajiban dan tanggung jawab yang harus dikembangkan dan menempuh bagian tersendiri dengan berbagai ciri khususnya.

Dengan memperhatikan tugas dan tanggung jawab guru jelas bahwa tugas guru tidaklah ringan dan menjadi seorang guru harus sebagai panggilan hati nurani, panggilan rasa tanggung jawab apalagi guru yang membina anak-

anak/peserta didik dari nol tentu memerlukan pemikiran dan kekuatan fisik yang ekstra.

Untuk mengetahui keadaan guru di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dapat dilihat dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2
Keadaan Guru TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu

No.	Nama	Jenis Kelamin		Keterangan
		Laki-laki	Perempuan	
01	Rusmiati Deli, S.Pd.	-	√	PNS
02	Lismawati, A.Ma.	-	√	Honorar
03	Andi Annisa, A. Ma	-	√	Honorar
04	Rosita Burhanuddin, A. Ma	-	√	Honorar
05	Sania S.Pd., Aud.	-	√	Honorar
06	Kartini, S. Pd.	-	√	Honorar
Jumlah		-	6	6

Sumber Data: Kantor TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, 2013/2014

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa guru tetap merangkap sebagai tenaga staf sebanyak 3 orang. Jadi jumlah guru di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu masih sangat kurang.

e. Keadaan Siswa

Murid merupakan juga komponen utama dalam proses belajar-mengajar karena siswa merupakan objek utama yang diperlu dibina agar terjadi pembinaan dalam hal pertumbuhan dan perkembangan, baik ditinjau dari segi fisik maupun dari segi perkembangan mental, yang dimaksudkan dengan pertumbuhan di sini ialah perubahan yang terjadi pada anak didik secara wajar yang menyangkut keadaan jasmani seperti bertambah tinggi dan besar, sedangkan per-kembangan

yang menyangkut rohani seperti perkembangan emosi anak, perkembangan intelektual dan sebagainya.

Keberhasilan proses belajar-mengajar tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana belajar yang memadai, melainkan sangat didukung oleh kesanggupan dan kerja keras para pendidik dan anak didik. Keikutsertaan anak dalam aktivitas proses belajar-mengajar memang, penting dalam keberhasilan pendidikan. Oleh karena itu, keberhasilan pendidikan dalam sebuah sekolah biasanya dilihat dari perkembangan anak didik yang ada di dalamnya, baik secara kualitas maupun kuantitas. Adapun jumlah peserta didik di lembaga TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu berjumlah 51 orang siswa.

f. Keadaan Sarana dan Prasarana

TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu merupakan lembaga pendidikan yang tujuannya adalah mendidik, membimbing dan membina mendidik agar lebih baik dan berguna bagi bangsa dan negara. Secara mendasar sarana dan prasarana merupakan komponen yang memegang peranan penting dalam proses belajar-mengajar sebagai faktor yang dapat menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat menunjang terwujudnya proses belajar-mengajar secara efektif. TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu masih sementara dalam pembangunan dan gedung tempat belajar untuk sementara masih menumpang dan status kontrak sehingga sangat sulit untuk melacak milik TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten

Luwu . Adapun dapat peneliti peroleh melalui observasi dan wawancara dengan kepala sekolah yaitu:

Tabel 2
Keadaan Sarana dan Prasarana TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang
Kabupaten Luwu

No.	Satuan	Kondisi		Jumlah
		Baik	Rusak	
1	Witeboard	2	-	2
2	Meja belajar	53	2	55
3	Tangga Pelangi	3	-	3
4	Ayunan	4	-	2
5	Komputer	1 set	-	1
6	Meja Guru	5	2	7
7	Kursi Guru	5	2	7
8	Alat peraga Pembelajaran	2 Set	-	2

Sumber Data: Kantor TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu , 2013/2014

2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pendidikan yang Ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu

Manajemen pelayanan merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap individu khususnya bagi mereka yang memiliki posisi sebagai pemimpin. Penerapan manajemen kepemimpinan yang profesional khususnya dalam lingkungan sekolah, akan memiliki pengaruh yang besar terhadap peningkatan kualitas sekolah itu sendiri.

Rusmiati Deli selaku penanggung jawab manajemen pelayanan pendidikan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan pendidikan telah diatur dan dirapatkan dalam rapat internal sekolah yang diadakan setiap triwulan. Dalam rapat tersebut para pengurus sekolah dan guru

mengatur strategi manajemen yang digunakan dalam rangka meningkatkan pembelajaran di sekolah. Salah satu contohnya adalah kedisiplinan guru dalam memberikan pelajaran. Dalam rangka meningkatkan manajemen pelayanan pendidikan guru di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu diwajibkan untuk hadir tepat waktu di sekolah sehingga tidak ada waktu bagi para siswa untuk bersantai atau bermain-main tanpa ada pengawasan dan tidak sesuai dengan program yang diterapkan. Salah satu contoh pelayanan tersebut tetap dipantu oleh kepala sekolah dalam rangka memantau bagaimana kinerja para guru tersebut.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu bahwa:

“Dalam pelaksanaan roda kepengurusan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, khususnya saya sebagai kepala sekolah sangat berusaha agar selama dalam kepengurusan saya, dapat mengarahkan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu ke arah yang lebih terutama mengenai manajemen pelayanannya agar dapat berkembang dan dapat bersaing dengan sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Luwu”.²

Sangat jelas bahwa salah satu peranan utama kepala sekolah adalah melaksanakan program institusional yang efektif melalui penerapan pendekatan supervisi dan motivator, sebagai bagian dari pelaksanaan kepemimpinan yang dilaksanakan, dianggap sesuai dengan kebutuhan guru yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu. Secara substansial peranan pimpinan merupakan tugas-tugas pokok kepala sekolah yang menuntut kinerja yang profesional.

²Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

Khususnya kepala sekolah yang merupakan manajer atau pimpinan yang ditempatkan dalam suatu organisasi, maka harus memiliki pengetahuan, pengalaman dan keterampilan demi kemajuan sekolah yang dipimpinnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan kepada orang tua sebagai pelanggan. Hal ini sangat relevan dengan penjelasan yang diberikan oleh kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“Sebagai kepala sekolah yang posisinya sebagai pimpinan, bukan merupakan posisi dan tugas yang sangat mudah, karena dituntut untuk memiliki ilmu, keterampilan dan pengalaman yang banyak, guna pengembangan sekolah. Karena tanpa bekal tersebut, kami yakin apa yang menjadi visi dan misi sekolah akan sulit tercapai, bahkan tidak mampu melaksanakannya secara optimal. Agar memudahkan dalam pencapaiannya kami juga dituntut agar dapat mengorganisir sistem pengadministrasian yang terlaksana di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu. Khususnya sebagai kepala sekolah dalam melaksanakan fungsi sebagai administrator, kami tidak lepas dari kendala yang dihadapi. Kendala yang dimaksud, diantaranya adalah kurangnya sarana administrasi misalnya media komputer yang dapat digunakan dalam penyelesaian administrasi sekolah.³”

Berdasarkan dari keterangan yang disampaikan di atas, telah diperkuat dengan keterangan yang diberikan oleh Sania selaku salah satu guru TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang menjelaskan bahwa:

“Di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, dalam setiap pelaksanaan program kegiatan khususnya yang terkait secara umum dengan pengembangan sekolah, selalu mendapatkan perhatian yang penuh dari kepala sekolah, khususnya yang berkaitan dengan pengadministrasian. Hal ini kami sebagai mitra kerja, sangat setuju dengan cara yang ditempuh oleh kepala

³Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

sekolah, namun yang menjadi kendala adalah jika akan membuat persuratan kami terbentur kurangnya sarana misalnya komputer.”⁴

Peran kepala sekolah sebagai administrator pendidikan bertolak pada hakikat administrasi pendidikan yaitu mendayagunakan berbagai sumber yang ada. Sumber yang dimaksud dapat berupa manusia, sarana dan prasarana serta berbagai media pendidikan lainnya yang optimal, relevan, efektif, dan efisien guna menunjang pencapaian pelayanan yang optimal. Sebagaimana yang dijelaskan oleh kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“Di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu terus mengikuti perkembangan yang ada. Salah satu yang kami maksud adalah dengan menerapkan manajemen pelayanan dengan baik. Dalam menerapkan manajemen pelayanan khususnya kepala sekolah sebagai pelaksana tugas dan fungsi administrator dalam administrasi pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu kami menerapkan berbagai program yaitu penerapan 1) Kurikulum atau pengajaran, 2) Kesiswaan, 3) Perlengkapan, 4) Keuangan, dan 5) Hubungan sekolah dengan para orang tua murid.”⁵

Dari penjelasan yang telah diberikan oleh kepala sekolah tersebut, dipahami bahwa khususnya di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu telah menerapkan manajemen pelayanan dengan baik. Khususnya dalam melaksanakan tugas sebagai kepala sekolah dalam hal ini selaku administrator dalam administrasi pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu telah menerapkan

⁴Sania, Guru TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, Ruang Tata Usaha, tanggal 30 Oktober 2009.

⁵Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

beberapa kelengkapan administrasi yang mencakup administrasi pengajaran dalam hal ini adalah kurikulum yang berlaku, administrasi kesiswaan, perlengkapan, keuangan, dan hubungan sekolah dengan orang tua sebagai pelanggan dalam pendidikan.

Di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, kepala sekolah dalam posisinya sebagai administrator pendidikan telah memenuhi fungsi dasar kepala sekolah. Sebagaimana yang disampaikan oleh kepala sekolah yang mengatakan bahwa:

Dalam fungsi sebagai administrator pendidikan kami telah menerapkan program intruksional, kesiswaan, sumber-sumber fisik dan finansial serta menjalin hubungan kerjasama dengan orang tua, meskipun diakui dalam pelaksanaannya lebih menekankan pada aspek manajerial kepemimpinan, karena dengan penerapan hal ini akan memudahkan tenaga guru melaksanakan tugas dan kewajibannya serta dapat memberikan pelayanan kepada orang tua dengan baik.⁶

Berdasarkan dari penjelasan di atas dipahami bahwa di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam penerapan tugas dan fungsinya telah melaksanakan tugasnya semaksimal mungkin berdasarkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki, dan hal ini telah disambut baik oleh para orang tua murid.

Sekolah sebagai organisasi pendidikan merupakan wadah kerja sama sekelompok orang yang terdiri dari guru, kepala sekolah, orang tua dan siswa. Kepala

⁶Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

sekolah sebagai pemimpin yang memegang tugas kelembagaan dalam pencapaian tujuan organisasi sekolah.

Inisiatif kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam menyesuaikan sumber daya sekolah, pengorganisasian aktivitas-aktivitas kerja untuk mencapai sasaran, dilakukan melalui suatu tim kerja. Hal ini relevan dengan yang disampaikan oleh kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu bahwa:

Agar memudahkan dalam mengembangkan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, sebagai kepala sekolah terus meningkatkan kemampuan saya dalam memposisikan diri sebagai inovator bagi mitra kerja saya, misalnya dapat mencari dan menemukan gagasan baru dalam pengembangan peningkatan pelayanan, serta berupaya agar dapat melakukan berbagai pembaharuan di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu demi terciptanya sekolah yang berkualitas.⁷

Dari uraian di atas, dipahami bahwa, dalam meningkatkan kualitas TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, sebagai kepala sekolah terus berusaha dalam meningkatkan keprofesionalannya khususnya dalam menjalankan kewajibannya memimpin sekolah, khususnya dalam memposisikan diri sebagai inovator bagi mitra kerjanya, guna pengembangan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu ke depan dalam hal peningkatan pelayanan.

Peningkatan kompetisi, pilihan, dan tuntutan pelanggan pendidikan mempengaruhi pengembangan pendidikan sampai saat ini. Pendidikan membutuhkan pengaturan pendidikan. Pendidikan perlu mendapatkan pengaturan dan standarnisasi untuk memenangkan kompetisi dan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Oleh

⁷Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

karena itu, manajemen pendidikan harus mengembangkan kreativitas, inovasi, dan modernisasi dalam proses kependidikan. Namun, dalam pengembangannya sangat dibutuhkan kemampuan seseorang dalam mengatur manajemen kepemimpinannya dalam pencapaian tujuan pendidikan secara maksimal.

Manajemen pelayanan pendidikan merupakan komponen yang integral yang tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya, tanpa manajemen pelayanan, tujuan pendidikan tidak akan mungkin dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini sangat relevan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“Manajemen tertuma manajemen pelayanan merupakan komponen yang integral yang tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Maka dari itu, saya sebagai kepala sekolah sangat dituntut memiliki sistem manajemen pelayanan yang profesional guna mencapai kepemimpinan yang efektif dan efisien”.⁸

Dengan bekal ini, akan menumbuhkan kesadaran bagi pribadi khususnya dan setiap pemimpin pada umumnya, dalam mengatur rumah tangga yang dipimpinnya, dalam hal ini adalah sekolah yang dipimpin, yang memiliki kewenangan penuh dalam mengatur pendidikan dan pengajaran bagi tenaga guru, untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengawasi, mempertanggungjawabkan dan mengatur, serta memimpin sumber daya manusia dalam hal ini adalah tenaga

⁸Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

guru, orang tua dan siswa pada umumnya untuk membantu pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan tujuan sekolah yang diharapkan.

Dari uraian di atas dipahami bahwa dengan penerapan manajemen pelayanan yang baik oleh kepala sekolah dan para guru di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu akan menciptakan pendidikan yang berhasil dan sukses jika mengacu pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas.

Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh kepala sekolah dan guru merupakan tugas yang mengarah pada kemampuan dalam menciptakan kemandirian lembaga pendidikan sekolah dan diintegrasikan berdasarkan tuntutan orang tua. Maka dari itu sebagai kepala sekolah dan guru harus memperhatikan beberapa hal. Sebagai mana yang dijelaskan oleh kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu bahwa:

“Sebagai fasilitator dalam dunia pendidikan khususnya di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam hal pelayanan kami dituntut memenuhi kompetensi yang harus dipenuhi yaitu dapat menjamin kualitas guru yang kreatif dan peka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang secara otomatis tidak dapat dihindarkan mempengaruhi pendidikan sekolah dan menjamin adanya kultur sekolah yang kondusif dan demokratis menanggapi respon orang tua secara terbuka sebagai wujud mempertanggungjawabkan publik. Karena pada dasarnya keberadaan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu tidak lepas dari kebutuhan dan harapan orang tua Tirowali yang ada di Kecamatan Ponrang⁹

⁹Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa dalam mencapai tujuan manajemen pelayanan yang maksimal di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, maka civitas akademik sekolah telah menyusun beberapa strategi yang memudahkan dalam pencapaian tujuan manajemen kepemimpinan yang diharapkan.

Sebagai usaha sadar pendidikan diarahkan untuk menyiapkan peserta didik melalui bimbingan, pengajaran, dan latihan dengan tujuan mengisi peranan tertentu di masyarakat pada masa akan datang. Dalam sistem pendidikan nasional di Indonesia, sekolah juga memiliki peranan strategi sebagai institusi penyelenggaraan kegiatan pendidikan.

Dalam pencapaian tujuan organisasi, khususnya dalam lingkup sekolah, maka manajemen pelayanan merupakan sarana utama dalam suksesnya tujuan pendidikan yang diharapkan. Sebab manajemen pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh kepala sekolah untuk menggerakkan dan mengarahkan segala sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektifitas dan efisiensi sekolah.

Dalam konsep efektivitas sekolah tidak hanya kinerja secara keseluruhan yang dinilai melainkan konsep manajemen pelayanan yang dimiliki oleh sekolah sangat berperan dalam penentu keefektifitas sekolah. Karena sifatnya kompleks dan unik tersebut, menjadikan sekolah sebagai organisasi yang memerlukan tingkat koordinasi yang tinggi antara pihak sekolah dan orang tua murid. Dengan dibutuhkannya keprofesionalan kepala sekolah dan guru sebagai dalam mengatur dan

melaksanakan manajemen pelayanan pendidikan yang memiliki andil yang besar dalam kesuksesan pendidikan.

3. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Pelayanan Pendidikan yang Oleh TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu

Pelaksanaan manajemen sekolah sangat berkaitan dengan peningkatan kinerja civitas akademik yang ada pada lembaga tersebut dimana pelayanan yang baik tercipta dari bentuk manajemen yang terencana dan baik pula. Pelaksanaan manajemen di TK PKK Kuncup Pertiwi dengan orientasi memuaskan pelayanan dan menghadirkan pendidikan yang berkualitas dan bermutu tinggi, sangat dibutuhkan manajemen pendidikan yang baik pula. Di Samping itu, peran Kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan sangat menentukan manajemen tersebut. Perlu dipahami bahwa peran kepala sekolah dimana sebelumnya harus mengikuti petunjuk dari instansi vertikal sampai pada masalah teknis kini harus mengalami perubahan-perubahan mendasar dengan orientasi pada kemandirian sekolah dimana kewenangan disertai dengan tanggung jawab yang tinggi terhadap pengembangan sumber daya sekolah.¹⁰

Kinerja kepala sekolah sangat erat kaitannya dengan model manajemen yang diterapkan. Pengembangan model manajemen pelayanan merupakan kompetensi yang bersifat sangat relatif yang dimiliki oleh setiap sekolah. Maka dari itu, tidak mengherankan kalau di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam penerapan manajemen tersebut, para guru sekolah terkadang memiliki berbagai

¹⁰Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

kendala. Kendala yang dimaksud sebagaimana yang dijelaskan oleh para guru terutama kepala sekolah yang mengatakan bahwa di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu Kabupaten Luwu Utara, dalam menerapkan manajemen pelayanan, tidak lepas dari berbagai hambatan karena dipahami bahwa setiap orang tua memiliki berbagai macam karakter yang saling berlainan antara yang satu dengan yang lainnya. Dalam mengelola manajemen pelayanan ini, hambatan yang dihadapi berupa:

- a. Kurangnya pengalaman kami dalam memberikan gagasan baru guna pengembangan sekolah ke depan, namun bukan berarti tidak ada gagasan yang kami berikan hanya sifatnya tidak profesional;
- b. Kurangnya tenaga guru sehingga harus memiliki tugas rangkap, misalnya guru merangkap sebagai tenaga administrasi, dan guru merangkap sebagai kepala sekolah;
- c. Adanya perbedaan karakter baik dari tenaga edukatif maupun dari para orang tua, sehingga kami dituntut terus dapat memahami dan mempelajari perbedaan tersebut, yang besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan kepemimpinan yang kami lakukan;
- d. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, misalnya sarana administrasi berupa komputer; sehingga dalam pelayanan sangat lamban yang berurusan dengan administrasi. Lambannya pelayanan tersebut dapat mengakibatkan keluhan dari orang tua siswa.¹¹

¹¹Rosita Burhanuddin, guru TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

Meskipun adanya hambatan dihadapi, bukan berarti harus berdiam diri dan bermasa bodoh untuk tidak menerapkan manajemen pelayanan dengan baik, akan tetapi pihak TK PKK Kuncup Pertiwi terus berupaya meminimalisir hambatan tersebut, dengan cara meningkatkan kerjasama guru dan orang tua yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, yang nantinya membantu dalam pencapaian visi dan misi TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yang diharapkan.¹²

Dari berbagai hambatan dan upaya yang dilakukan oleh TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, telah membuktikan tingginya motivasi kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam menerapkan manajemen dengan baik, guna pengembangan TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu menuju sekolah yang berkualitas yang dapat bersaing dengan sekolah lainnya baik yang ada di Tirowali Kecamatan Ponrang itu sendiri maupun sekolah yang ada di Kabupaten Luwu pada umumnya.¹³

Pada dasarnya kepala sekolah memiliki potensi yang cukup tinggi untuk berkreasi dan meningkatkan kinerja, namun banyak faktor yang menghambat mereka dalam mengembangkan berbagai potensi secara optimal. Maka dari itu dengan melalui manajemen kepemimpinan kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang

¹²Kartini, guru TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

¹³Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

Kabupaten Luwu dapat melaksanakan pembinaan secara kontinyu dan berkesinambungan dengan program yang terarah dan sistematis terhadap para guru di sekolah meskipun harus berjuang semaksimal mungkin agar dapat meminimalisir berbagai hambatan dalam penerapannya.

4. Upaya yang Dilakukan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di

TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu

Salah satu tingkat ukuran kualitas pada suatu lembaga pendidikan dapat

dilihat pada tingkat pelayanan lembaga pendidikan tersebut. Semakin tinggi pelayanan pendidikan pada suatu sekolah semakin berkualitas pula lembaga pendidikan tersebut. Konsep paling dasar suatu lembaga pendidikan yang melandasi kepercayaan pada orang tua siswa adalah melayani kebutuhan sesuai dengan keinginan. TK PKK Kuncup Pertiwi telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik baik kepada siswa maupun kepada orang tua siswa. Manajemen pelayanan yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi merupakan suatu proses yang telah direncanakan untuk menjamin kerjasama, partisipasi dan keterlibatan orang lain sebagai sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang direncanakan. Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik maka pengurus TK PKK Kuncup Pertiwi berupaya mengupayakan pelayanan yang maksimal diantaranya melalui pelayanan lisan dan tulisan.¹⁴ Perlunya untuk dimengerti bahwa lembaga

¹⁴Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

pendidikan yang baik adalah lembaga pendidikan yang dapat menjadikan pelanggan terpenuhi kebutuhan yang keinginkannya.

Banyak masyarakat mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan itu juga dipengaruhi oleh sesuai dan tidaknya layanan lembaga pendidikan itu dengan kebutuhan pelanggan, bukan hanya apa yang terbaik bagi mereka menurut lembaga pendidikan. Akan tetapi fokus terhadap pelanggan bukan berarti terus memenuhi tuntutan dan persyaratan segalanya. Sebagian orang tua pada umumnya kurang menerima informasi yang detail sebagaimana siswa-siswa yang setiap hari berada di lingkungan sekolah. Dengan adanya hal yang demikian itu, maka harapan-harapan para orang tua siswa terhadap lembaga pendidikan beraneka macam dan juga ada yang bertentangan antara orang tua yang satu dengan yang lainnya.

Dengan adanya kemauan yang bertentangan tersebut sehingga lembaga pendidikan mendapatkan kesulitan ketika akan memutuskan perkara atau membentuk program yang akan dilaksanakan. Sebagai lembaga pendidikan yang baik, ketika mengalami permasalahan seperti bertentangannya antara orang tua murid satu dengan pelanggan lainnya hendaknya mampu untuk menyelesaikannya, misalnya dengan cara ambil suara terbanyak dari para orang tua atau dengan cara lain yang sekiranya tetap menjaga hubungan baik dengan orang tua murid sebagai pelanggan dalam dunia pendidikan.¹⁵

Lembaga pendidikan TK PKK Kuncup Pertiwi telah berupaya menerapkan berbagai macam cara pelayanan. Adapun bentuk pelayanan tersebut yaitu:

- a. Meningkatkan Pelayanan dengan lisan.

¹⁵Risma, orang tua siswa TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

Pelayanan dengan lisan yang telah diterapkan lembaga pendidikan TK PKK Kuncup Pertiwi ialah ramah tamah saat menyambut orang tua siswa ketika datang ke sekolah pada saat pembayaran SPP atau uang gedung, penerimaan raport, undangan rapat, orang tua ketika melihat anaknya pada saat jam pelajaran dan acara-acara lainnya ketika datang ke sekolah. Selain layanan lisan yang secara langsung dengan bertatap muka juga layanan lisan melalui telepon, misalnya ucapan terima kasih dari pihak TK PKK Kuncup Pertiwi karena orang tua telah melakukan pembayaran rutin dengan mentransfer uang pembayaran sekolah melalui bank atau dititipkan anaknya atau langsung mendatangi sekolah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepala sekolah TK PKK Kuncup Pertiwi mengatakan bahwa:

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah mengadakan pelayanan berupa pelayanan dengan lisan¹⁶.

Hasil wawancara tersebut menjelaskan salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah mengadakan komunikasi melalui lisan.

b. Meningkatkan Pelayanan yang dalam bentuk tulisan.

Lembaga pendidikan TK PKK Kuncup Pertiwi juga tidak lepas dari pelayanan yang berupa tulisan karena hingga saat ini jika ada keperluan yang berhubungan dengan orang tua siswa seperti undangan rapat, pengambilan raport, atau pemberitahuan lainnya menggunakan surat yang dititipkan anaknya ketika pulang ke masing-masing rumahnya, sehingga meskipun jarak antara anak dengan orang tua

¹⁶Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 10 Desember 2013.

cukup jauh tetapi orang tua dapat mengetahui tingkah laku atau keberhasilan anaknya di TK PKK Kuncup Pertiwi.

Sani dalam hal ini:

“Salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah adalah meningkatkan pelayanan dalam bentuk tulisan hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di TK PKK Kuncup Pertiwi”.¹⁷

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan berupa tulisan yang ada di TK PKK Kuncup Pertiwi dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di TK tersebut.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pelayanan dengan perbuatan yang dilakukan oleh TK PKK Kuncup Pertiwi antara lain, kunjungan rutin ke masing-masing rumah orang tua siswa yang dilakukan setiap satu semester sekali. Kunjungan ke masing-masing rumah orang tua siswa yang dilakukan TK PKK Kuncup Pertiwi bertujuan memperkuat hubungan antara pihak lembaga dengan orang tua siswa, dengan kata lain mempertahankan kepercayaan yang ada antara lembaga pendidikan dengan orang tua sebagai pelanggannya.

Rusmiati Deli ketiak dikonfirmasi oleh penulis mengatakan:

“Salah satu bentuk pelayanan yang kami lakukan adalah dengan mengunjungi orang tua murid di rumah, dari kunjungan tersebut kami dapat mengetahui secara langsung masalah yang dihadapi oleh orang tua dalam mendidik anaknya ketika pulang dari sekolah, selain itu kami dapat menjalin hubungan kerjasama yang

¹⁷Sania, Guru TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, Ruang Tata Usaha, tanggal 30 Oktober 2009.

baik dengan orang tua di rumah dalam meningkatkan pendidikan anak-anaknya”¹⁸.

Dari beberapa wawancara tersebut dapat diketahui bahwa untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada orang tua maka pihak TK PKK Kuncup Pertiwi memberikan pelayanan berupa pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan atau tindakan. Dan dari keterangan responden mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak TK PKK Kuncup pertiwi rata-rata memberikan komentar sangat memuaskan.

B. Pembahasan

Berdasarkan dari uraian di atas, salah satu langkah awal yang ditempuh oleh kepala sekolah tersebut adalah membenahi sistem manajerial di sekolah serta mengorganisir setiap kegiatan yang dilaksanakan mitra guru lainnya, dalam hal ini adalah tenaga edukatif dan tenaga administratif. Dan memberikan tugas dan tanggung jawab berdasarkan kemampuan serta disiplin ilmu yang dimiliki. Agar dalam setiap pelaksanaannya dapat mencapai hasil yang maksimal. maka dapat dipahami bahwa kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pimpinan terus berusaha membenahi sistem manajemen pelayanan yang dimiliki guna peningkatan kualitas sekolah yang dipimpinya. Manajemen pendidikan yang telah disepakait dalam rapat internal kemudian diaplikasikan dalam proses pembelajaran dan langsung diawasi oleh penanggung jawab utama dalam hal ini kepala sekolah, disamping itu bukan hanya

¹⁸Rusmiati Deli., Kepala TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu, *Wawancara*, pada tanggal 17 Desember 2013.

pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah tetapi diadakan *follow up* dalam rapat internal yang rutin dilakukan setiap triwulan.



IAIN PALOPO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan bab-bab sebelumnya, maka penulis menetapkan beberapa kesimpulan:

1. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pendidikan yang Ada di TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu dalam penerapan pelaksanaan pelayanan pendidikan telah diatur dan dirapatkan dalam rapat internal sekolah yang diadakan setiap triwulan. Dalam rapat tersebut para pengurus sekolah dan guru mengatur strategi manajemen yang digunakan dalam rangka meningkatkan pembelajaran di sekolah. Salah satu contohnya adalah kedisiplinan guru dalam memberikan pelajaran.

2. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal pihak TK PKK Kuncup Pertiwi memberikan pelayanan berupa pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan atau tindakan. Dan dari keterangan responden mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak TK PKK Kuncup pertiwi rata-rata memberikan komentar sangat memuaskan.

3. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Pelayanan Pendidikan yang Oleh TK PKK Kuncup Pertiwi Ponrang Kabupaten Luwu yaitu:

a. Kurangnya pengalaman guru dalam memberikan gagasan baru guna pengembangan sekolah ke depan, namun bukan berarti tidak ada gagasan yang kami berikan hanya sifatnya tidak profesional;

- b. Kurangnya tenaga guru sehingga harus memiliki tugas rangkap, misalnya guru merangkap sebagai tenaga administrasi, dan guru merangkap sebagai kepala sekolah;
- c. Adanya perbedaan karakter baik dari tenaga edukatif maupun dari para orang tua, sehingga kami dituntut terus dapat memahami dan mempelajari perbedaan tersebut, yang besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan kepemimpinan yang kami lakukan;
- d. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, misalnya sarana administrasi berupa komputer;

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan kepada TK PKK Kuncup Pertiwi adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan *image* yang baik pada lembaga pendidikan, maka pihak lembaga pendidikan harus memandang bahwa pelayanan sebagai penunjang utama demi terpenuhinya tujuan pendidikan.
2. Dalam dunia pendidikan, profesionalisme merupakan tuntutan yang harus dipenuhi untuk memberikan layanan sehingga dapat memuaskan konsumen. Oleh sebab itu pihak manajemen TK PKK Kuncup Pertiwi hendaknya terus mengupayakan adanya program-program pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas manajemen pelayanan. Program itu dapat berupa seminar pendidikan ataupun studi banding pada sekolah lain yang lebih baik.
3. Perlunya untuk diperhatikan bahwa data yang menunjukkan hasil yang signifikan pada penelitian ini bukan berarti selamanya akan tetap bertahan, oleh

karena itu sebuah sumbangsih dari peneliti yaitu agar civitas akademik di TK PKK Kuncup Pertiwi selalu berusaha terus untuk mempertahankan manajemen pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat tercapai tujuan pendidikan yang diharapkan.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Admodiwiro, Soebagio. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Ardadizya Jaya, 2000.
- Anoraga, Panji, *Psikologi Kerja*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, Tahun 2006.
- A. Arcaro. Jeromes, *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan, terj. Yosol Irinatara*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ali, Mohammad, *Strategi Penelitian Pendidikan*, Cet. X; Bandung : Angkasa, 1993.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Cet. X; Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Hadi. Sutrisno, *Metodologi Research* (Cet. XXIII; Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM. 1990.
- Handoko. T. Hani, *Manajemen*, Cet. 8; Yogyakarta: BPFE, Tahun 2003.
- Hasan, Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ketiga*, Balai Pustaka: Jakarta, tahun 2005.
- L Sisk. Henry, *Principles of Management*, Ohio: South Western Publishing Company, 1969.
- M. Echols. John dan Hasan Shadhily, *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 1976.
- Mardalis, *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*, Cet. III; Jakarta : Bumi Aksara, 1993.
- Pasalong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, tahun 2008.
- Pidarta, Made, *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Poerbawakatja, Soegarda, *Ensiklopedia Pendidikan*, Cet. II; Jakarta: Gunung Agung, 1995.
- Saliis, Edward, *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD, Tahun 2007.

Slamet. Ahmad, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Semarang: UNNES Press, Tahun 2007.

Soetjipto & Raflis kosasi, *Profesi Keguruan*. Jakarta: Rieneka Cipta, 2004.

Sujana, *Metodik Statistik*. Cet. V ; Bandung : PN. Tarsito, 1993.

Sumanto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Cet. I; Yogyakarta: Andi Offset, 1995.

Sujono, Anas, *Statistik Pendidikan*, Cet. VI; Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1995.

Sutop, *Administrasi Manajemen & Organisasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 1998.

Rita Definisi Mutu, <http://weblog-pendidikan.blogspot.com/2009/08/definisi-mutu.html>.

T. Hani Handoko, *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, Tahun 1995.

Tjiptono. Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, Tahun 2003.

Parasuraman, A., dkk. *SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Retailing*, 64, 1, 1988.

Sumber Dari Internet:

<http://www.scribd.com/doc>.

<http://indrasufian.wordpress.com>.

<http://www.lmfeui.com>.

<http://AhmadSudrajat.Wordpress.com> *Konsep-Manajemen-sekolah*.