

**PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP PELANGGAN
PENDIDIKAN DI SMP MUHAMMADIYAH 7
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Ditulis untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
dalam Mendapatkan Gelar Magister Manajemen Pendidikan
Program Studi Manajemen Pendidikan



Oleh :
Faranida Nurirma Rizky
1707046012

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2019**

**SURAT PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI
PROGRAM PASCASARJANA**

Hal :

Lamp :

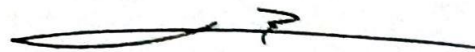
Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pascasarjana Universitas Ahmad Dahlan
Di Yogyakarta

Setelah melaksanakan pembimbingan tesis, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa tesis Saudara:

Nama : Faranida Nurirna Rizky
NIM : 1707046012
Judul Tesis : Pelayanan Sekolah Terhadap Pelanggan Pendidikan
Di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta

Yogyakarta, 20 September 2019

Pembimbing I



Dr. Widodo, M.Si

Pembimbing II



Dr. Trikinasih Handayani, M.Si

PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP PELANGGAN PENDIDIKAN DI SMP MUHAMMADIYAH 7 YOGYAKARTA

Faranida Nurirma Rizky

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pelaksanaan pelayanan manajemen di sekolah yang terdiri dari manajemen peserta didik, manajemen tenaga pendidik dan kependidikan, serta manajemen sarana prasarana di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta. Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan manajemen sekolah di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta yang focus pada manajemen peserta didik, manajemen pendidik dan tenaga kependidikan, juga sarana prasarana. Manajemen sekolah meliputi manajemen siswa yang terdiri dari pelaksanaan perencanaan penerimaan peserta didik, yang dilakukan. Evaluasi hasil belajar siswa sesuai standart dari pemerintah dan kebijakan sekolah. Manajemen pendidik dan tenaga kependidikan meliputi rekrutmen, seleksi, penerimaan, serta penugasan dapat melalui sekolah sendiri, jika memang tenaga yang dibutuhkan mendesak dan bekerjasama dengan PDM Cabang Kota Yogyakarta. Pengembangan untuk guru dan staff sekolah seluruhnya diatur sesuai kebijakan sekolah dalam mengikuti berbagai program pelatihan, seminar maupun diklat. Manajemen sarana prasarana sudah memenuhi kriteria sesuai yang diamanatkan Pemerintah dan pengadaannya juga perlu perencanaan untuk pembelian, pembuatan, maupun hi bah barang ke sekolah lain. Supaya kegiatan pengelolaan, penggunaan, pertanggungjawaban dan pemeliharaan sarana prasarana tersebut berjalan baik, maka kepala sekolah menunjuk wakil kepala bidang sarana prasarana sebagai penanggungjawab keseluruhan bagian sarana prasarana.

Kata Kunci : *pelayanan sekolah, manajemen sekolah, pelanggan.*

School Services Of The Customers Education

In SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta

Faranida Nurirma Rizky

ABSTRACT

In general, as some schools have found, the implementation of school services for education still exists that do not meet the standards in accordance with the provisions of the government. This study aims to determine the implementation of school management consisting of student management, management of educators and education staff, and management of infrastructure for the quality of services at SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta. This study includes a qualitative descriptive. The research instrument uses interview guidelines with data collection techniques including interviews, observation and documentation. This research shows that management of school management services in SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta focuses on student management, educator management and education staff, as well as infrastructure. School management includes student management. Assessment of student learning outcomes according to government standards and school policies. The management of educators and education personnel includes recruitment, selection, admission, and assignments through this school itself if indeed the personnel needed are urgent, as well as collaborating with the PDM Branch of the City of Yogyakarta. Development for teachers and school staff is entirely arranged according to the policies of the school in participating in various training programs, seminars and training. Infrastructure management is good. Procurement of facilities also needs to be planned for the purchase, manufacture and grant of goods to other schools. In order for the management activities, the use accountability and maintenance of the infrastructure to be well, the school principal appoints the deputy head of the infrastructure facilities as the person in charge of the entire infrastructure.

Keywords: school services, school management, customers.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang berupa tindakan untuk menolong menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain seperti pelanggan atau pembeli. Pelayanan ini tidak hanya terjadi pada dunia bisnis dan industry saja, bahwasannya pelayanan di dunia pendidikan sangat dianjurkan, hal ini ditunjukkan untuk meningkatkan kemajuan pendidikan itu sendiri. Strategi yang dikembangkan pada manajemen mutu terpadu di dunia pendidikan sendiri memposisikan dirinya sebagai institusi jasa dengan kata lain industry jasa yang tentunya sangat berusaha untuk melayani, juga peduli akan maju dan berkembangnya sebuah pendidikan. (Sallis, 2006)

(Wijaya, 2012) memberikan definisi bahwa pelayanan jasa pendidikan adalah suatu cara yang digunakan sekolah untuk memperkenalkan atau mempromosikan kepada peserta didik, orang tua peserta didik, karyawan sekolah, dan masyarakat bahwa sekolah merupakan suatu lembaga yang mendedikasikan diri untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 ayat (1) telah mengamanatkan bahwa setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan taraf pendidikan penduduk di Indonesia, salah satunya melalui program wajib belajar pendidikan dasar 9 tahun yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2008. Sadar akan pentingnya kompetensi guru serta sarana prasarana dalam menentukan keberhasilan pendidikan nasional, maka pemerintah menetapkan standar dalam pelayanan pendidikan dasar. Pada kenyataannya, dibebberapa sekolah pelayanan sekolah terhadap para pelanggan pendidikan masih ada yang tidak memenuhi standar sesuai dengan acuan dari pemerintah. Pengaruh negatif antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan antara lain adalah, ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja pendidikan dalam pelayanan peserta didik, kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan kurang memenuhi permintaan pelanggan, kinerja pendidik dan

tenaga kependidikan kurang sesuai dengan harapan, ketidakpuasan terhadap sarana prasarana, kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. (Yulista 2015, p.14).

SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta adalah salah satu amal usaha Muhammadiyah Pimpinan Cabang Kotagede, berlokasi di pinggiran Kota Yogyakarta, tepatnya di Kampung Purbayan, Kotagede. Sekolah ini berdiri sejak tahun 1965 dan sudah meluluskan ribuan alumni. Berbagai masalah telah dihadapi pada tahun-tahun awal berdirinya seperti belum adanya kepastian lokasi sekolah, jumlah siswa yang masih sedikit, pendidik dan tenaga kependidikan yang belum memadai serta kekurangan dana. Usaha dan kerja keras yang dilakukan pada akhirnya membuahkan hasil, memasuki 3 dekade seluruh komponen dalam SMP Muhammadiyah 7 seperti sarana prasarana, tenaga pendidik, kegiatan belajar mengajar, kuantitas dan kualitas siswa serta kepercayaan masyarakat mengalami perkembangan yang cukup memberikan pengharapan untuk terus maju.

Berdasarkan hasil pengamatan sebelumnya bahwa yang menjadikan peneliti tertarik dalam melakukan penelitian dan mengangkat judul tentang pelayanan sekolah terhadap pelanggan pendidikan di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta yakni sekolah ini menerapkan pelayanan prima bagi para pelanggannya. Hal tersebut dilakukan karena kualitas sekolah tidak terlepas dari sebuah pelayanan prima yang diberikan. SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik buat para peserta didiknya. Pelayanan prima kepada siswa didasarkan pada pelayanan dan pemberdayaan. Pelayanan prima yang diberikan pada siswa pada dasarnya tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa secara sangat baik dan terbaik. Untuk hal memberdayakan siswa, pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan mencari untung, namun malah menjadikan siswa justru diberdayakan dengan pelayanan prima yang diterimanya. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan, dalam

hal ini siswa atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada siswa. Kesigapan para guru dan staff di SMP Muhammadiyah 7 untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan prima akan berdampak baik bagi mutu sekaligus pengelolaan manajemen sekolahnya. Pelayanan prima diluar proses pembelajaran meliputi fasilitas sekolah yang memadai, pelayanan staff yang ada di sekolah juga sesuai tugasnya masing-masing dan sesuai standar operasional (SOP) ditetapkan oleh sekolah serta berjalan dengan baik. Keandalan pelayanan di sekolah ini sesuai tanggungjawab masing-masing jabatan karena setiap jabatan sudah dibuatkan SOP. Begitu juga dengan jasa pendidikan yang ditawarkan oleh di sini. Langkah-langkah yang digunakan SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta dalam mewujudkan pelayanan prima di sekolah yakni dimulai dengan hal-hal seperti senyum, salam, sapa. Menjamu tamu dengan senyuman dapat menciptakan rasa nyaman pada mereka, jika itu sudah terjadi, maka kepercayaan orang tua untuk menyekolahkan anaknya disini akan terbangun. Membuat para pelanggan terkesan dengan prestasi-prestasi peserta didik di sini, dan kegiatan sekolah lainnya yang ada di sekolah. Lalu loyalitas, mengikuti apa yang di tetapkan oleh manajemen merupakan satu kerjasama yang baik. Tanpa adanya loyalitas, maka visi dan misi sekolah tidak akan tercapai dengan baik.

Penerapan pelayanan secara prima di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta benar-benar dilakukan dan dilaksanakan dengan sepenuh hati karena pelayanan yang dilakukan secara prima di sekolah dapat meningkatkan mutu lulusan sekolah yang berkualitas, pelayanan prima di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta tidak hanya berkaitan dengan pelayanan sekolah kepada pihak eksternal sekolah seperti wali murid tapi juga siswa yang disini berperan sebagai pelanggan utama. Artinya kepuasan siswa menjadi kunci utama dalam menunjang keberhasilan mutu dan manajemen sekolah. Selain itu, sekolah juga harus melibatkan seluruh orang atau pihak yang berkaitan baik faktor internal atau eksternal sekalipun dengan kepala sekolah sebagai pimpinannya.

Pihak sekolah juga menjelaskan bahwa mereka sudah melakukan dan menerapkan pelayanan prima bagi para pelanggannya. Dengan keterkaitan semua pihak dalam sekolah sehingga akan mampu meningkatkan layanan manajemen

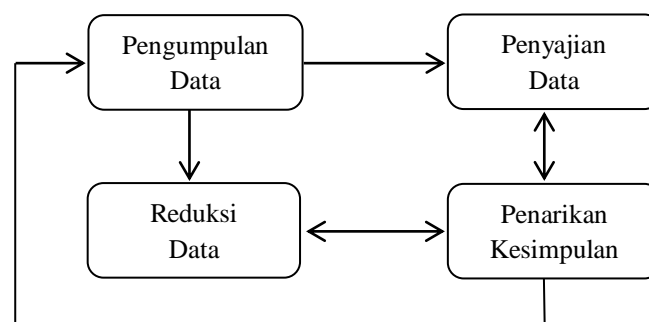
sekolah serta mutu pendidikan sekolah SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta. Hal ini merupakan maksud peneliti untuk melakukan observasi di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan manajemen sekolah yang terdiri dari manajemen peserta didik, manajemen tenaga pendidik dan kependidikan, serta manajemen sarana prasarana terhadap kualitas layanan di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh di lapangan.

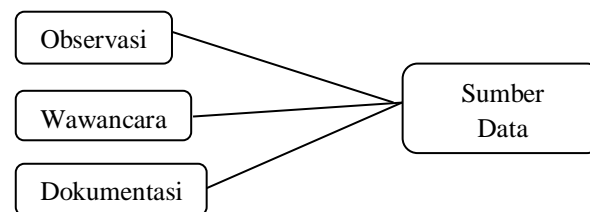
Studi kasus dalam penelitian ini yaitu, pelayanan di SMP Muhammadiyah 7 mencakup pelaksanaan manajemen peserta didik, manajemen pendidik dan tenaga kependidikan serta manajemen sarana prasarana. Sesuai dengan penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi yakni merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyempurnakan penelitian agar mencapai hasil yang maksimal. Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan langsung oleh peneliti dengan cara bertatap muka sehingga dapat melakukan tanya jawab secara langsung maupun dengan media telepon.

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010) menurutnya bahwa aktivitas menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga data tersebut jenuh.

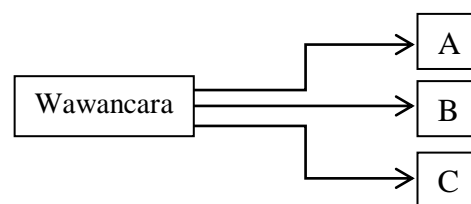


Gambar 1.2 Analisis Data Model Interaktif

Berdasarkan pemaparan di atas penelitian ini menggunakan dua macam triangulasi, yakni triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber data yang berupa observasi serta wawancara dengan narasumber secara langsung dari dokumen yang berisi catatan terkait data yang diperlukan oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi teknik yakni peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda saat mendapatkan data dari sumber data yang sama. Menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi sumber digunakan mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda namun teknik yang digunakan sama.



Gambar 1.3 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Gambar 1. 4 Triangulasi Sumber Data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta, bahwa pelayanan manajemen sekolah terfokus pada 3 hal yakni manajemen peserta didik, manajemen pendidik dan tenaga kependidikan, serta sarana prasarana.

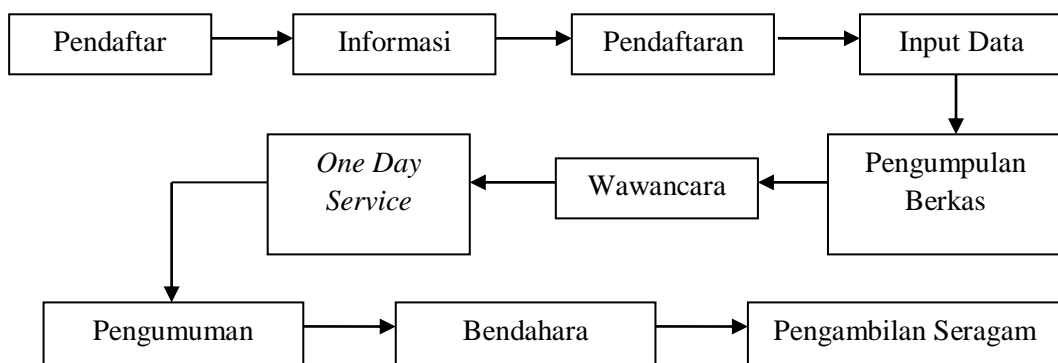
1. Manajemen Peserta Didik

a. Perencanaan Peserta Didik

Perencanaan peserta didik, meliputi sensus sekolah, penentuan jumlah peserta yang diterima. Penerimaan peserta didik baru di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta dilakukan setiap menjelang tahun ajaran baru. Pelaksanaan penerimaan peserta didik baru menjadi tanggungjawab panitia penerimaan peserta didik baru yang dibentuk oleh sekolah. Syarat-syarat sistem PPDB di

SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta adalah melampirkan: fotokopi kartu keluarga, fotokopi nilai raport, pas foto, Nomor Induk Siswa Nasional (NISN), kartu ujian, ijazah, surat keterangan lulus dan nilai ujian yang telah dilegalisir.

Penyaringan di SMP Muhammadiyah 7 tidak dilakukan, sebagai gantinya sekolah ini mengadakan wawancara kepada para calon peserta didik baru. PPDB di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah dan sebagian ada dari kebijakan sekolah. Berikut ini skema PPDB di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta:



Gambar 1.5 Prosedur PPDB

Kemudian langkah selanjutnya adalah melakukan kegiatan orientasi sekolah. SMP Muhammadiyah 7 menerapkan pengenalan lingkungan sekolah atau PLS untuk para peserta didik barunya. Kegiatan PLS diadakan selama 4 hari, pembagian kelas dilakukan secara acak, kelas di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta terdiri dari 7 kelas, urutan kelas dari kelas A sampai G dan ada satu kelas unggulan. Jenis catatan sekolah yang ada di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta terdiri dari buku induk, buku catatan penilaian siswa, buku tata tertib, buku point dan buku raport.

Berikut daftar siswa SMP Muhammadiyah7 pada tahun 2017/2018 dan 2018/2019:

1.1 Data Rombongan Belajar 2017/2018

No	Uraian	Detail	Jumlah	Total
1	Kelas 7	Laki-laki	132	197
		Perempuan	65	
2	Kelas 8	Laki-laki	148	229
		Perempuan	81	
3	Kelas 9	Laki-laki	113	189
		Perempuan	76	

1.2 Data Rombongan Belajar 2018/2019

No	Uraian	Detail	Jumlah	Total
1	Kelas 7	Laki-laki	133	218
		Perempuan	85	
2	Kelas 8	Laki-laki	117	184
		Perempuan	67	
3	Kelas 9	Laki-laki	116	181
		Perempuan	65	

b. Pembinaan Peserta Didik

SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta mengatur layanan peserta didik secara prima. Fasilitas yang diberikan pun beragam, layanan untuk peserta didik berkebutuhan khusus atau layanan inklusi, layanan perpustakaan yang menyediakan bermacam-macam jenis buku, mulai dari buku pelajaran hingga buku bacaan biasa, dan dilengkapi dengan ruang literasi yang nyaman sekiranya untuk siswa supaya selalu betah membaca. Layanan laboratorium yang menyediakan 4 ruangan dengan fungsi yang berbeda yakni laboratorium IPA, multimedia, bahasa dan khusus untuk UNBK. Layanan ekstrakurikuler ada 16 pilihan, 2 diantaranya wajib adalah HW dan tapak suci, layanan

bimbingan konseling untuk siswa dan orangtua, layanan kantin dan koperasi yang menyediakan kebutuhan makanan, minuman, dan kebutuhan sekolah bagi warga sekolah. Unit kesehatan sekolah plus yang menyediakan 2 dokter jaga diantaranya dokter umum dan dokter gigi. Kemudian layanan transportasi oleh ojek *online* dan untuk layanan asrama tidak tersedia.

c. Evaluasi

Pencatatan hasil belajar di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta acuannya adalah standar penilaian pendidikan yakni standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Jadi para guru dalam memberi nilai peserta didik sesuai dengan aturan dari pusat. SMP Muhammadiyah 7 menerapkan 2 kurikulum yakni KTSP dan K13. KTSP hanya untuk kelas 9, sedangkan Kurikulum 2013 (K13) untuk siswa kelas 7 dan 8.

Penilaian ini juga berlaku untuk peserta didik berkebutuhan khusus juga dilakukan dan sekolah ini memiliki 19 peserta didik berkebutuhan khusus. Untuk penilainnya sama seperti peserta didik lainnya, hanya nilai KKM saja yang diturunkan standarnya.

Pencatatan hasil belajar siswa sejalan menurut menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah (2017: 12-14), untuk mengetahui kompetensi siswa, guru dapat melakukan penilaian dengan beberapa teknik. Teknik-teknik penilaian dapat diperoleh dari tes tulis, tes lisan, penugasan, observasi, penilaian diri, penilaian antar teman, jurnal, tes, praktik, proyek, portofolio. Maksimal hanya boleh ada dua mata pelajaran yang masing-masing capaian pengetahuan dan keterampilan di bawah KKM. Apabila ada mata pelajaran yang tidak mencapai KKM pada semester ganjil dan semester genap, maka ketuntasan mata pelajaran diambil dari rata-rata nilai setiap aspek mata pelajaran pada semester ganjil dan genap. Satuan pendidikan dapat menambahkan kriteria sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Uraian di atas sejalan dengan A.L. Hartani (Abdumuid, 2013) manajemen peserta didik atau bidang kesiswaan ini memiliki beberapa tugas, di antaranya:

- 1) Penerimaan peserta didik baru, petunjuk pelaksanaannya disusun dan ditetapkan oleh sekolah.
- 2) Bimbingan dan konseling berada dalam manajemen peserta didik.
- 3) Pembinaan peserta didik berupa pelayanan fasilitas yang disediakan oleh sekolah.
- 4) Pengelompokan peserta didik, meliputi kelas, bidang studi, spesialisasi, sistem kredit, kemampuan, minat.
- 5) Evaluasi nilai peserta didik dilihat dari hasil akhir penilaian para peserta didik serta melengkapi informasi mengenai kemajuan belajar dan kemunduran peserta didik sebagai bahan pertimbangan untuk kenaikan peserta didik.

Sesuai dengan penelitian (Ariska, 2015) tentang manajemen kesiswaan dijabarkan sebagai berikut. Perencanaan mengenai manajemen kesiswaan disusun dengan dasar kemampuan sekolah dan untuk memenuhi kebutuhan. penerimaan siswa baru dilakukan sekolah dengan cara menetapkan peringkat pada nilai akhir siswa yang didapatkan ketika menyelesaikan ujian akhir sekolah di sekolah awal masing-masing siswa dan proses penerimaan siswa baru yang dilaksanakan di sekolah ini mengacu pada ketentuan dinas pendidikan kota setempat yakni dinas pendidikan kota Lubuklinggau. Pengelompokan siswa baru dilaksanakan menurut ketentuan dan kebijaksanaan sekolah yang memberlakukan prinsip pengelompokan siswa secara acak. Namun tetap membagi rata jumlah siswa yang memiliki ranking tinggi dengan jumlah kelas yang telah disiapkan oleh pihak sekolah. Pembinaan siswa dan pemberian layanan khusus melalui bimbingan konseling juga dilakukan oleh pihak sekolah dan evaluasi kegiatan manajemen kesiswaan dilakukan secara langsung oleh kepala sekolah. Hal ini dilakukan karena penanggungjawab atas semua kegiatan yang berlangsung di sekolah ini merupakan bagian dari kepala sekolah.

2. Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Konsep manajemen pendidik dan tenaga kependidikan, yaitu bertugas menyelenggarakan kegiatan mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, mengelola, dan atau memberikan pelayanan teknis dalam bidang pendidikan. Komponen dari manajemen pendidik dan tenaga kependidikan di SMP Muhammadiyah 7 yakni sebagai berikut :

- a. Perencanaan guru dan staff di SMP Muhammadiyah 7 ini melalui proses prediksi, dengan sebelumnya diadakan rapat dengan komite sekolah. Hal ini digunakan untuk menentukan berapa jumlah guru dan staff yang benar-benar dibutuhkan untuk mengisi kekosongan posisi untuk menunjang proses belajar mengajar, tentunya peningkatan pelayanan dan mutu di sekolah ini nantinya berjalan baik juga tercapai sesuai tujuannya.
- b. Rekrutmen dan penempatan pegawai di SMP Muhammadiyah 7 berasal dari Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) yakni sebagai yayasan yang membantu pengadaan guru dan staff. Namun jika PDM belum membuka rekrutmen untuk pegawai dan sekolah sangat membutuhkan penempatan posisi pegawai dengan segera, maka sekolah akan membuka lowongan lalu melakukan rekrutmen dan penempatan sendiri tetapi tetap menggunakan prosedur dari pemerintah dan yayasan yang dianjurkan.
- c. Pengembangan, guna meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum bagi para guru dan staff sekolah agar pelaksanaan pencapaian tujuan lebih efisien, seringkali SMP Muhammadiyah 7 ini mengadakan pelatihan sendiri, mengirim pelatihan diluar dengan lembaga lain yakni seperti pelatihan (LPMP), PWM, DEPAG, kemudian pelatihan tenaga administrasi melalui pelatihan kepala perpustakaan, pelatihan kepala administrasi sekolah, kepala laboratorium, dan pelatihan laboran, juga ketatausahaan, yang bekerjasama dengan salah satu Universitas swasta di Yogyakarta, dengan lama pelatihan yakni 100 jam. Bahkan melakukan kunjungan ke sekolah lain atau *studi kompreatif* adalah suatu hal yang sangat penting guna menambah wawasan pengetahuan, dan informasi tentang kemajuan sekolah sehingga peningkatan pendidikan di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta tercapai dengan cepat.

Mengadakan hubungan dengan wali siswa yakni mengadakan pertemuan hal yang paling penting, karena dengan ini guru dan staff sekolah akan dapat saling berkomunikasi, mengetahui dan menjaga peserta didik mengarahkan ke hal-hal positif juga saling pengertian.

- d. Evaluasi yakni penilaian dilakukan untuk mengetahui tingkat kenaikan kemampuan personil setelah mereka memperoleh semacam seminar atau pelatihan. Gunanya adalah untuk merumuskan kriteria dan acuan kinerja guru, melakukan penilaian, dan mengevaluasi kinerja guru.
- e. Pemutusan hubungan kerja selama ini di SMP Muhammadiyah 7 adalah jika sudah waktunya pensiun untuk PNS yang sudah memasuki usia 60 tahun, guru yang bersangkutan meninggal dunia, dan mutasi ke sekolah lain.

Tabel 1.3 Data pendidik dan tenaga kependidikan di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta.

No	Uraian	Guru	Tenaga Pendidik	Tenaga Kependidikan
1	Laki-laki	21	5	26
2	Perempuan	23	6	29
	Total	44	11	55

Menurut (Suharsimi, 2012) meliputi: perencanaan pegawai, memperoleh tenaga kerja yang tepat, penempatan, pemeliharaan, pembinaan atau pengembangan, evaluasi dan pemutusan hubungan kerja. Sejalan menurut (Aliyyah, 2018) pendidik dan tenaga kependidikan adalah semua orang yang terlibat dalam tugas-tugas pendidikan, yaitu para guru atau dosen sebagai pemegang peran utama, manajer atau administrator, para supervisor, dan para pegawai. Para personalia pendidikan perlu dibina agar bekerjasama secara lebih baik dengan masyarakat.

3. Manajemen Sarana Prasarana

Salah satu aspek yang mendapat perhatian utama di sekolah ini adalah mengenai sarana dan prasarana pendidikan. Sarana pendidikan di sekolah ini mencakup semua peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan

dan menunjang dalam proses pendidikan harus sesuai dengan proses pembelajarannya seperti gedung, ruang belajar atau kelas, alat-alat atau media pendidikan, meja, kursi dan sebagainya.

a. Perencanaan dan Pengadaan Sarana Prasarana

Perencanaan yang dimaksud adalah merincirancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian perencanaan sarana prasarana di SMP Muhammadiyah 7 ini sebagai keseluruhan proses perkiraan secara matang rancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan sekolah. Beberapa prosedur perencanaan sarana prasarana harapannya identifikasi dan dianalisis sesuai kebutuhan sekolah, pengecekan kembali atau inventarisasi, dan seleksi mana sarana prasarana yang harus dilengkapi, ditukar, dibeli, diperbaiki maupun kita hibahkan ke sekolah lain.

b. Pengelolaan dan Pelaksanaan Sarana Prasarana

Untuk kelancaran kegiatan pengelolaan sarana prasarana tersebut, maka kepala sekolah menunjuk wakil kepala bidang sarana prasarana atau petugas yang berhubungan dengan penanganan sarana prasarana sekolah diberi tanggungjawab untuk menyusun jadwal tersebut, namun karena terbatasnya tenaga, di sekolah ini memiliki koordinator masing-masing untuk bertanggungjawab dalam mengelola dan menggunakan sarana prasarana tersebut. Selain itu, dibantu oleh tukang yang berjumlah 3 orang, beberapa staff yang ditunjuk sebagai koordinator bidang sarana prasarana sekolah.

c. Pemeliharaan

Pemeliharaan dalam sarana prasarana adalah hal yang paling sering dilakukan, karena terkadang ada kendala-kendala yang terjadi di tengah-tengah kegiatan pembelajaran. Kemudian dilakukan perbaikan pada fasilitas tersebut, namun jika benar-benar sudah tidak dapat diperbaiki maka akan digantikan dengan yang baru. Pemeliharaan sarana prasarana juga termasuk cara penyimpanan. Saat penyimpanan barang-barang juga perlu diperhatikan tempat penyimpanan barang tersebut.

d. Penghapusan Sarana Prasarana

Cara dalam penghapusan sarana prasarana pendidikan di SMP Muhammadiyah 7, salah satunya yakni dengan melakukan hibah. Penerimaan hibah atau bantuan merupakan cara pemenuhan sarana dan prasarana pendidikan persekolahan dengan jalan pemberian secara cuma-cuma dari pihak lain. Penerima hibah atau bantuan harus dilakukan dengan membuat berita acara.

Berikut ini merupakan data sarana prasarana dan fasilitas pendukung yang ada di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta:

Tabel 1.4 Data Sarana Prasarana SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta

No	Uraian	Jumlah
1	Ruang Kelas	21
2	Ruang Laboratorium	4
3	Ruang Perpustakaan	1
	TOTAL	26

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional menyatakan bahwa berkaitan dengan pengadaan dan pendayagunaan sumber daya pendidikan yang harus dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, dan keluarga peserta didik yang merupakan patner penyelenggaraan pendidikan ketiganya patut bertanggung jawab bersama dalam batas-batas kemampuan mereka masing-masing atau secara professional dalam bidang perencanaan, pengadaan, pelaksanaan dan pengawasan, sehingga pendidikan di tingkat manapun tidak hanya diserahkan kepada sekolah saja untuk menanganinya.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 yang berkaitan dengan Sarana prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs) dan Sekolah Menengah Atas (SMA), mencakup kriteria minimum sarana dan kriteria minimum prasarana tercantum dalam Lampiran Peraturan Menteri. Setiap lembaga pendidikan harus mampu menjamin: perencanaan, pengadaan, pengaturan, penggunaan, dan

penghapusan sarana prasarana sebagaimana yang diharapkan terutama untuk kepentingan pelaksanaan pembelajaran di sekolah.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian dan pembahasan SMP Muhammadiyah 7 tentang pelayanannya terhadap pelanggan, dengan 3 fokus manajemen sekolah, dapat disimpulkan bahwa :

1. Manajemen sekolah meliputi pelayanan manajemen peserta didik dimulai dari perencanaan peserta didik yang dilakukan dengan rekrutmen, seleksi dan penempatan. Cara penerimaan peserta didik baru (PPDB) di sekolah ini sudah menggunakan sistem one day service, setelah resmi diterima point selanjutnya adalah memberikan orientasi dan pembagian kelas kepada peserta didik. Selain perencanaan, juga dilakukan pembinaan oleh sekolah berupa layanan fasilitas prima yang telah disediakan pihak SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta dan evaluasi yang berupa penilaian hasil belajar siswa yang dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah serta kebijakan dari sekolah.
2. Manajemen pendidik dan tenaga kependidikan juga melalui proses dari rekrutmen, seleksi, sampai penerimaan dan penugasan. Perencanaan guru dan staff melalui proses prediksi, yang diadakan melalui rapat dengan komite sekolah. Rekrutmen dan penempatan pegawai dari Pimpinan Daerah Muhammadiyah atau kebijakan sekolah jika urgent dan sesuai prosedur dari Pemertintah. Selain itu ada pengembangan, guna meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum bagi para guru dan staff sekolah agar pelaksanaan pencapaian tujuan lebih efisien dan juga dilakukan evaluasi untuk melakukan penilaian, dan kinerja guru serta pemutusan hubungan kerja dengan berbagai alasan.
3. Manajemen sarana prasarana sudah memenuhi kriteria SPM. Perencanaan sarana prasarana di SMP Muhammadiyah 7, sebagai keseluruhan proses perkiraan secara matang rancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan

kebutuhan sekolah. Untuk kelancaran kegiatan pengelolaan, penggunaan, pertanggungjawaban dan pemeliharaan sarana prasarana tersebut, maka kepala sekolah menunjuk wakil kepala bidang sarana prasarana dan beberapa staff yang ditunjuk sebagai koordinator bidang sarana prasarana sekolah.

B. Saran

Secara keseluruhan menurut pengamatan dan fokus penelitian tentang manajemen pelayanan sekolah yang meliputi manajemen kesiswaan, manajemen pendidik dan tenaga kependidikan dan sarana prasarana berjalan baik.

1. Kepala Sekolah memiliki kreativitas dalam mengelola pendidikan dengan menuangkan ide-ide besar untuk kemajuan sekolah, dapat mengorganisir kegiatan guru dan staffnya untuk melaksanakan program yang telah ditetapkan. Program-program kegiatan manajemen siswa yang diselenggarakan SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta harus berdasarkan kepada kepentingan dan perkembangan serta peningkatan kemampuan peserta didik dalam bidang kognitif, afektif, psikomotor juga sesuai dengan kemampuan, bakat dan minat peserta didik. Selain itu, selalu memberikan motivasi serta dapat berkomunikasi baik dengan guru, staff, peserta didiknya serta orangtua dan masyarakat. Kepala sekolah juga diharapkan dapat menguasai teknik penyusunan kurikulum perencanaan serta evaluasi demi kemajuan sekolah.
2. Untuk pendidik dan tenaga kependidikan yakni guru junior dan petugas tata usaha sekolah diharapkan untuk bisa meningkatkan kinerja, kreativitas dan kesabaran dalam mendidik para peserta didiknya karena penyelenggaraan sekolah yang bermutu perlu didukung oleh ketersediaan pelayanan yang prima dan inovatif kepada peserta didik sehingga layak dalam kuantitas maupun kualitas.
3. Pada bagian sarana prasarana di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta diharapkan dapat dikelola lagi dengan lebih baik. Penataan ruang guru ruang tata usaha dan kepala sekolah perlu diperhatikan kembali supaya lebih

nyaman, rapih. Ruang kelas untuk selalu dijaga kebersihannya supaya para peserta didik selalu nyaman dan menambah motivasi belajar. Untuk ruangan perpustakaan bisa memperbaiki tata letak buku dan sesuatu yang dapat menarik minat peserta didik berkunjung. Kebersihan kamar mandi perlu dijaga, dan ruangan untuk penyimpanan alat peraga sekolah supaya lebih diperhatikan dalam penataan dan pemberian label keterangan alat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdumuid, M. 2013. *Manajemen Pendidikan*. Batang: Penerbit Pengging Mangkunegaran.
- Aliyyah, R. R. 2018. *Pengelolaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Polimedia Publishing.
- Ariska, R. S. 2015. Manajemen Kesiswaan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan, Manajer Pendidikan, Volume 9, Nomor 6, November 2015*, 828-835.
- Sallis, E. 2006. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A, & Yuliana, L. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Wijaya, D. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yulista. 2015. *Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang*. Semarang: UNNES.