

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi manajemen mutu terpadu pada program pendidikan kesetaraan di PKBM Handayani Tanjung dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan/Warga Belajar PKBM Handayani

Aspek *tangible* dinilai cukup memenuhi harapan warga belajar. Hal ini dibuktikan warga belajar yang mengatakan telah merasakan kepuasan terhadap keadaan sarana dan prasarana yang ada. Aspek *reliability* dalam hal kedisiplinan para tutor menurut warga belajar tidak perlu diragukan lagi, kesabaran dan semangatnya sangat patut untuk ditiru. Aspek *responsiveness* selalu bersedia membantu warga belajar dari segi pelayanan pembelajaran dan selalu mendengarkan segala keluhan. Kompetensi para tutor dari aspek *assurance* direspon positif oleh seluruh warga belajar, artinya harapan warga belajar untuk mendapatkan pengajar yang kompeten telah terpenuhi. Aspek *emphaty* menunjukkan bahwa hubungan antara warga belajar dengan para tutor yang memberikan pelayanan pendidikan secara langsung kepada warga belajar terjalin dengan baik.

2. Peran Pemimpin dalam Menjalankan MMT di PKBM Handayani Tanjung

Kepala PKBM Handayani dalam hal penyelenggaraan, administrasi dan sarana prasarana dinilai cukup baik dibuktikan dengan segala kelancaran pendidikan yang saat ini mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan minimnya keluhan yang datang. Peran dan tanggung jawab kepala PKBM cukup baik, karena mampu menjalankan kepemimpinannya dalam mendidik para tutor agar mengarahkan warga belajar supaya mendapatkan ilmu, dan perannya sebagai pemimpin terus berupaya untuk mewujudkan visi dan misi agar tercapai dilaksanakan dengan baik. Sedangkan untuk efektifitas pembiayaan di PKBM Handayani belum sesuai dengan apa yang diharapkan pada standar mutu. Hal itu karena keterbatasan dana dari pemerintah yang seret dalam membiayai pendidikan pada PKBM.

3. Pelaksanaan Perbaikan Secara Berkelanjutan di PKBM Handayani Tanjung

PKBM Handayani sangat memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, bahkan dari pihak Kabupaten Brebes telah mempercayai sepenuhnya PKBM Handayani Tanjung sebagai tempat mencari ilmu pengetahuan dan keterampilan hidup (*life skill*). Pemimpin PKBM Handayani menjelaskan hingga saat ini sangat minim keluhan yang datang dari masyarakat terkait kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan. Dalam hal pemenuhan sarana dan prasarana PKBM Handayani bisa dikatakan sudah optimal, artinya bahwa semua fasilitas ruangan itu sudah ada. Akan tetapi semuanya belum berfungsi dengan baik, seperti misalnya ruang keterampilan.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia di PKBM Handayani Tanjung

PKBM Handayani dalam perekrutan dan seleksi calon tutor sangat memperhatikan latar belakang seperti pendidikan terakhir mesti sarjana (S1), syarat kedua yaitu memiliki pengalaman tinggi dalam hal mengajar yaitu minimal 2-3 tahun. PKBM juga telah melaksanakan perencanaan SDM yang baik dalam perekrutan tutor, dibuktikan dengan kompetensi dan keberadaan setiap tutor pada mata bidang pelajaran terpenuhi secara komprehensif. Selain itu Kepala PKBM berperan penting dalam mengikutsertakan para tutornya untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan karir yang diselenggarakan oleh pihak Kabupaten Brebes. Sementara strategi penilaian kinerja para tutor di PKBM Handayani dilaksanakan dengan baik berdasarkan pada kriteria penilaian seperti kedisiplinan, rajin dalam melakukan pekerjaannya, memiliki hubungan yang baik dengan kepala PKBM, sesama tutor dan warga belajar. Dan terkait sistem kompensasi yaitu 12x pertemuan dalam satu bulan dan setiap pertemuannya sebesar Rp. 25.000,-. Sistem ini hanya menemui kendala pada kucuran dana yang terkadang seret dari pemerintah. Kepala PKBM Handayani telah menempatkan posisi para tutor sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing, menandakan bahwa tidak ada tutor yang membawakan materi melenceng dari bidang keahliannya.

B. Implikasi

Dalam penelitian ini yang membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu pada program pendidikan kesetaraan di PKBM Handayani Tanjung. Berdasarkan pengolahan data, analisis data dan pembahasan hasil penelitian. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktik.

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori atau menambah wawasan tentang manajemen mutu terpadu pada program pendidikan kesetaraan di PKBM. Pengembangan teori akan menjadi dasar dari implikasi praktik, selain itu hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan referensi atau informasi bagi para peneliti, *stakeholder* PKBM, warga belajar, masyarakat, calon donatur dan pemerintah pusat/daerah.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi secara teoritik bahwa pentingnya implementasi manajemen mutu terpadu pada program pendidikan kesetaraan di PKBM, dikarenakan dapat membawa pengaruh positif terhadap perkembangan dan kemajuan PKBM sehingga tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat meningkat.

2. Implikasi Praktik

Hasil penelitian ini mengungkap temuan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu pada program pendidikan kesetaraan di PKBM sangat berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Temuan tersebut dapat memberikan kontribusi secara praktik bagi PKBM untuk mampu meningkatkan kepuasan masyarakat setiap tahunnya, PKBM harus mampu secara konsisten dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat di setiap tahunnya.

Berhubung PKBM Handayani sedikit mengalami keterbatasan dalam hal pembiayaan sehingga untuk pengembangan fasilitas sarana dan prasarana menemui hambatan, namun di sisi lain tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat sangat tinggi. Kondisi ini seharusnya bisa menarik perhatian para donatur agar dapat memberikan sumbangan terhadap PKBM Handayani untuk pengembangan sarana dan prasarana agar dapat memberikan pelayanan pembelajaran yang semakin maju dan berkembang.

C. Rekomendasi

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran dan bimbingan sangat dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini agar lebih baik lagi. Tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak yang terlibat. Dalam penelitian ini, penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Pihak PKBM

Sesuai dengan tema penelitian ini, implementasi manajemen mutu terpadu pada program pendidikan kesetaraan di PKBM Handayani Tanjung telah berjalan dengan baik dan diharapkan terus mengembangkan dan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, utamanya pada pemanfaatan fasilitas sarana dan prasarana agar dapat difungsikan kembali dengan baik dan agar dapat memanfaatkan fasilitas lebih baik lagi sangat perlu bagi PKBM untuk mencari sumber dana yang lebih banyak lagi, mengingat pembiayaan dari pemerintah terkadang seret.

2. Bagi Pihak Tutor

Bagi tutor dalam pelaksanaan pembelajaran harus lebih melakukan pendekatan individual agar warga belajar dapat lebih dimengerti kebutuhannya. Dan yang terpenting adalah harus tetap memperjuangkan keberlangsungan pendidikan kesetaraan di PKBM Handayani Tanjung agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di masyarakat.

3. Bagi Warga Belajar

Pentingnya bagi warga belajar untuk dapat mencontoh sikap dan keteladanan para tutor dalam segala hal agar dapat menjadi manusia yang berharga di lingkungan masyarakat. Selain itu dalam pembelajaran diharapkan bisa menjadi lebih giat, dan bisa meningkatkan kesopanan terhadap para tutor yang secara usia sudah bisa dikatakan sepuh.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya dengan membahas mengenai implementasi manajemen mutu terpadu pada program pendidikan kesetaraan di PKBM, karena dalam penelitian ini peneliti mengakui masih belum sempurna dan masih banyak hal yang belum dibahas

secara detail mengenai beberapa aspek komponen dalam penelitian ini, khususnya pada efektivitas pembiayaan di PKBM. Maka diharapkan peneliti selanjutnya untuk meneruskan penelitian ini dengan memfokuskan pada efektivitas pembiayaan di PKBM yang sangat minim konsentrasi dari pemerintah, karena pembiayaan sangat memiliki pengaruh dalam terciptanya suatu lembaga pendidikan yang bermutu.

