

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terhadap proses komunikasi organisasi pendidikan SDIT NIBIIS Pariaman dalam pelaksanaan program unggulan *service excellent*, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses komunikasi internal NIBIIS Pariaman meliputi komunikasi antara kepala sekolah, pendidik, dan tenaga kependidikan. Peneliti menganalisis menggunakan teori proses berorganisasi Karl Weick. Proses berorganisasi di internal NIBIIS Pariaman dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian informasi dalam melaksanakan program unggulan *service excellent*. Komunikasi antara kepala sekolah dengan pendidik ataupun tenaga kependidikan dapat dilihat pada saat pembagian tugas. Komunikasi tersebut terlaksana secara terbuka karena kepala sekolah membebaskan masukan ataupun sanggahan dari anggota organisasinya. Selain itu komunikasi antara anggota organisasi NIBIIS juga bersifat terbuka dan kekeluargaan. Namun perlu adanya batasan berkomunikasi yang terbuka sehingga tidak menjadi hambatan saat berkomunikasi. Adapun saluran komunikasi tersebut disalurkan melalui berbagai media daring seperti WAG, dan secara langsung melalui kegiatan internal seperti *teacher upgrade*, buka bersama, rihlah, undangan pesta, dan lain sebagainya. Selain itu, dalam menyatukan pemahaman terhadap pelaksanaan program unggulan *service excellent*, NIBIIS

memiliki pertemuan rutin yaitu KKG. Dilaksanakan setiap minggunya dengan tujuan untuk mengevaluasi satu minggu kebelakang dan membahas pelaksanaan pendidikan dalam satu minggu kedepan.

2. Proses komunikasi eksternal NIBIIS Pariaman meliputi komunikasi sekolah dengan orang tua peserta didik. Peneliti menganalisis menggunakan teori proses berorganisasi Karl Weick, dimana NIBIIS Pariaman mengurangi ketidakpastian informasi melalui komunikasi dengan pihak eksternal. Komunikasi eksternal NIBIIS Pariaman ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dengan mendatangi sekolah, dan melalui kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan NIBIIS Pariaman. Kegiatan tersebut seperti *new parent orientation*, korlas, SPC, mabit, qur'an fokus, dan kunjungan rumah. Sedangkan komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dapat melalui via telepon dengan admin sekolah, grup whatsapp, media sosial, dan *combook*. Pelaksanaan *combook* sebagai komunikasi wali kelas dengan orang tua masih perlu untuk ditingkatkan. NIBIIS Pariaman menyediakan admin sekolah agar tidak adanya kesalahan informasi yang biasanya timbul saat melakukan komplain di grup whatsapp. NIBIIS Pariaman tidak menanggapi komplain melalui grup whatsapp karena menimbang dampak negatif yang pernah terjadi. Namun, peran orang tua sangat penting bagi NIBIIS untuk *mensupport* perkembangan anak ketika berada di rumah. Melalui berbagai kegiatan rutin yang menghadirkan orang tua, NIBIIS mampu berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan orang tua.
3. Pendidik dan tenaga kependidikan NIBIIS memiliki peran penting dalam melaksanakan program unggulan *service excellent*. Agar dapat memberikan

pelayanan yang maksimal, NIBIIS Pariaman mewadahi pelatihan-pelatihan yang mampu mengembangkan kemampuan dan pengetahuan anggota organisasi NIBIIS pariaman. Pendidik dan kependidikan NIBIIS dalam pelaksanaan *service excellent* berpedoman pada NIBIIS *Regulation*. Peneliti melihat pelaksanaan *service excellent* oleh pendidik dan tenaga kependidikan telah memenuhi konsep *A6 service excellent*. Mulai dari perhatian pendidik terhadap anak yang memiliki mood kurang baik, tindakan tanggap terhadap insiden yang terjadi di sekolah, sikap ramah yang ditampilkan kepada eksternal organisasi, tanggung jawab penuh dalam mengawasi peserta didik, penampilan yang rapi dan terlihat nyaman, hingga kemampuan pendidik dalam mengajar. Adapun kegiatan *service excellent* di NIBIIS Pariaman meliputi *greeting morning*, *body teacher*, *morning circle*, *without ranking*, dan *new building*. Kegiatan ini sangat diapresiasi oleh orang tua dan peserta didik. Namun perlu evaluasi dalam pengembangan setiap kegiatan tersebut. Keberhasilan kegiatan ini juga karena adanya peran pendidik dan tenaga kependidikan. Berdasarkan pengamatan di lapangan, minimnya keluhan dan adanya keinginan melanjutkan sekolah di NIBIIS Pariaman merupakan bentuk kepuasan orang tua maupun peserta didik terhadap pelaksanaan pelayanan pendidikan di NIBIIS Pariaman.

## 5.2 Saran

1. Bagi NIBIIS Pariaman, sebaiknya mempertahankan kualitas pelayanan pendidikan agar dapat selalu menjadi pilihan pendidikan bagi orang tua di sekitar Kota Pariaman. Terkait dengan program unggulan *service excellent*, sebaiknya

NIBIIS memiliki prosedur yang jelas berkaitan dengan program-programnya serta bagaimana cara pelaksanaannya. NIBIIS juga baiknya melakukan evaluasi terhadap kerangkapan tugas pegawai, pelaksanaan *combook* dan mengoptimalkan peran media sosial agar dapat memenuhi kebutuhan informasi orang tua. Selain itu berdasarkan saran yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara, perlu ada kesadaran dari masing-masing individu NIBIIS Pariaman terhadap komunikasi yang terlalu terbuka di antara sesama anggota organisasi. Selanjutnya perlu juga ada perbaikan manajemen SDM NIBIIS Pariaman agar pendidik bertahan lama di sekolah, hal ini disayangkan orang tua karena anak-anak sudah merasa nyaman dengan pendidik tersebut, namun ketika pindah anak-anak harus kembali beradaptasi dengan pendidik yang baru.

2. Bagi pemerintah, terutama dinas pendidikan Kota Pariaman ataupun seluruh daerah di Indonesia agar dapat memperhatikan sekolah-sekolah untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Seperti dengan mensosialisasikan program *service excellent*.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menggali lebih dalam lagi bagaimana pentingnya peran pendidik dan kependidikan dalam pelaksanaan *service excellent* pada organisasi pendidikan di Indonesia.