

Research Article

## Implementasi Manajemen Tata Kelola Organisasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Pendidikan (Studi Kasus di STIKes RS Dustira Kota Cimahi Jawa Barat).

Usep Setiawan<sup>1</sup>, Eddy Suharyanto<sup>2</sup>, Drajat<sup>3</sup>,  
Agus Hermawan<sup>4</sup>, H.R. Supyan Sauri<sup>5</sup>

1. STAI DR. KH. EZ. Muttaqien Purwakarta, Jawa Barat, usepsetiawan83@gmail.com
2. STIKes RS. Dustira Kota Cihami, Jawa Barat, eddy\_yantou@yahoo.com
3. SMPN 1 Cangkang Bandung, Jawa Barat, saunggeulis2020@gmail.com
4. SDN Cijagra 2 Kec. Bojongsoang Kab. Bandung, Jawa Barat, agush5795@gmail.com
5. Universitas Islam Nusantara Bandung, Jawa Barat, uyunsupyan@uninus.ac.id.

Copyright © 2023 by Authors, Published by Risalah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam. This is an open access article under the CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>).

Received : June 3, 2023

Revised : June 16, 2023

Accepted : August 20, 2023

Available online : September 5, 2023

**How to Cite:** Usep Setiawan, Eddy Suharyanto, Drajat, Agus Hermawan, and H.R. Supyan Sauri. 2023. "Implementasi Manajemen Tata Kelola Organisasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Pendidikan (Studi Kasus Di STIKes RS Dustira Kota Cimahi Jawa Barat)". *Risalah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 9 (3):1037-45. [https://doi.org/10.31943/jurnal\\_risalah.v9i3.585](https://doi.org/10.31943/jurnal_risalah.v9i3.585).

**Abstract.** This study aims to find out how to implement governance management for education service organizations, to know the planning for implementing governance management for education service organizations, to know the implementation of governance management for education service organizations, and to find out the monitoring of the implementation of governance management for education service organizations at STIKes Dustira Hospital, Cimahi City, West Java. The researcher chose a qualitative approach because this research was carried out continuously, completely, totally and in depth on critical issues to gather relevant information. The research method used in this study is a qualitative descriptive method, namely the description or giving meaning systematically, factually and accurately about the data. From the results of this study, it can be concluded that the implementation of governance management of education service organizations at the Dustira Hospital STIKes, Cimahi City, West Java, is running according to expectations. In terms of management planning for the governance of education service organizations, it can be seen from the documents we got, that

planning is not far from what it is, or it can be said that it is also going well. While in the context of governance management of educational service organizations it can be illustrated that the running of an organization in services will not run well without management, from the observations of the authors in this study the governance management contained in the institution looks neat and well documented even though it is considered an institution. newborn. As well as supervision of the governance management of educational service organizations at the Dustira Hospital STIKes, Cimahi City, which is what is expected both institutionally and in society as service users.

Keywords : Management; Organization; Educational Service Satisfaction.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan, mengetahui perencanaan implementasi manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan, implementasi manajemen tata Kelola organisasi layanan pendidikan, dan mengetahui pengawasan implementasi manajemen tata Kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi Jawa Barat. Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena penelitian ini dilakukan secara terus menerus, utuh, total dan mendalam terhadap isu-isu kritis untuk menggali informasi yang relevan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif yaitu penggambaran atau pemberian makna secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi, Jawa Barat, berjalan sesuai ekpektasi yang diharapkan. Dalam hal perencanaan manajemen tata Kelola organisasi layanan pendidikan ini terlihat dari dokumen yang kami dapatkan, perencanaan tidak jauh dari yang ada, atau bisa dikatakan berjalan baik pula. Sementara dalam konteks manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan dapat di ilustrasikan bahwa berjalannya sebuah organisasi dalam layanan tidak akan berjalan dengan baik tanpa manajemen, dari hasil pengamatan penulis pada penelitian ini manajemen tata Kelola yang terdapat pada embaga tersebut terlihat rapih dan terdokumentasikan dengan baik walau terbilang Lembaga yang baru lahir. Serta pengawasan manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi pun sesuai yang diharapkan baik secara kelembagaan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Kata Kunci:** Manajemen; Organisasi; Kepuasan Layanan Pendidikan.

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kebutuhan primer manusia, apalagi sebagian besar masyarakat sudah menyadari pentingnya pendidikan dalam menata masa depan yang lebih baik. Oleh karena itu setiap negara senantiasa berusaha memajukan bidang pendidikan, di samping bidang yang lain dalam rangka mempersiapkan sumber daya manusia yang kompetitif dan berkualitas serta berusaha mengejar kemajuan negara lain. Satu dari sekian banyak masalah di era global yang dihadapi Indonesia saat ini adalah masalah di bidang pendidikan. Masalah yang belum teratasi pada saat ini terutama masalah yang berhubungan dengan kualitas hasil pendidikan (Suyanto, 2007). Sementara mutu dapat dipahami sebagai suatu yang ditentukan oleh produsen atau pemberi layanan berdasarkan standar-standar tertentu. Sedangkan dalam paradigma kontemporer, mutu dipahami sebagai suatu yang lebih berorientasi pada pelanggan, sehingga suatu produk atau layanan yang bermutu adalah adalah produk atau layanan yang unggul yang dapat memenuhi harapan dari pelanggan. (Syaefulloh et al. 2023).

Mengorganisasikan adalah proses mengatur, mengalokasikan, dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi

untuk mencapai tujuan organisasi tertentu sesuai dengan misi masing-masing. Mengorganisasikan sangat penting dalam manajemen karena membuat posisi seseorang jelas dalam struktur dan pekerjaannya. Melalui pemilihan, pengalokasian dan pendistribusian kerja yang profesional, organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan proses Tata Kelola Kelola yang baik maka seyogyanya suatu Lembaga Pendidikan akan memiliki tatanan manajemen yang terarah, terencana, terstruktur dan terorganisir sehingga sangat mudah bagi Lembaga tersebut dapat meraih keberhasilannya yaitu menjadi Lembaga yang berkualitas dan bermanfaat bagi konsumen Pendidikan.

George R. Terry (1986) dalam Rusman mengemukakan pendapatnya bahwa Pengorganisasian adalah “tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dan memperoleh kepuasan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu, dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu”.

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa pengorganisasian pada dasarnya merupakan upaya untuk melengkapi rencana-rencana yang telah dibuat dengan susunan organisasi pelaksanaannya. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pengorganisasian adalah bahwa setiap kegiatan harus jelas siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan, dan apa targetnya. Di Lembaga Pendidikan baik sekolah maupun perguruan tinggi pengorganisasian ini menjadi alat vital nya Gerakan sebuah Lembaga, sebab dengan pengorganisasian yang baik maka akan menghasilkan kinerja dan kepuasan pengguna yang baik pula. Misal dalam Lembaga Pendidikan ini tentu ada yang dinamakan dengan kurikulum, maka kurikulum inilah yang dijadikan pedoman untuk berjalannya suatu Lembaga Pendidikan.

Organisasi kurikulum sangat terkait dengan pengaturan bahan pelajaran yang ada dalam kurikulum, sedangkan yang menjadi sumber bahan pelajaran dalam kurikulum adalah nilai budaya, nilai sosial, aspek siswa dan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Menurut Carl D. Glickman, ada tiga pendekatan dalam pengorganisasian kurikulum agar lebih terarah dan terencana dengan baik dalam proses pengelolaan suatu Lembaga pendidikan, yakni; *discipline based* (berdasarkan mata pelajaran), *interdisciplinary* (antar cabang ilmu pengetahuan), *transdisciplinary* (ilmu pengetahuan yang terintegrasi).

Hampir sama dengan Glickman, menurut Sutikno yang dikutip oleh Rusdiana, bahwa secara akademik ada empat bentuk pengorganisasian kurikulum yang dapat diterapkan dalam lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut:

1. *Separated Subject Curriculum* (Kurikulum Mata Ajaran), kurikulum ini menyajikan segala bahan peajaran dalam berbagai macam mata pelajaran (*subject*) yang terpisah satu sama lain, seakan-akan ada batas pemisah antara mata pelajaran yang satu dengan yang lain, juga antara suatu kelas, dengan kelas lain.
2. *Correlated Curriculum* (Kurikulum Bidang Studi), organisasi kurikulum ini menghendaki agar mata pelajaran satu sama lain ada hubungan, bersangkut paut (*Correlated*) walaupun mungkin batas-batas yang masih dipertahankan. Agar pengetahuan anak tidak terpisah-pisah maka diusahakan hubungan antara dua mata pelajaran atau lebih yang dapat dipandang sebagai kelompok yang memiliki hubungan erat.

3. *Integrated Curriculum* (Kurikulum Terpadu), *Integrated Curriculum* meniadakan batas-batas antara berbagai mata pelajaran dan menyajikan bahan pelajaran dalam bentuk unit atau keseluruhan. Dengan kebulatan bahan pelajaran diharapkan mampu membentuk kepribadian yang integral selaras dengan kehidupan sekitarnya, apa yang diajarkan disekolah sesuai dengan kehidupan anak di luar sekolah.
4. *Core Curriculum* (Kurikulum Inti), yaitu kurikulum inti yang diberikan kepada semua siswa untuk mencapai keseluruhan program kurikulum secara utuh. Dalam *core curriculum* diajarkan hal-hal yang perlu diketahui oleh setiap siswa berdasarkan masalah dan kebutuhan siswa.

Jadi, pengorganisasian dalam konteks manajemen kurikulum adalah suatu wujud upaya untuk bagaimana melengkapi perencanaan yang telah dibuat dengan susunan organisasi dan pelaksanaannya. Pengorganisasian dalam manajemen kurikulum mencakup penentuan apa yang akan diajarkan dan menetapkan siapa yang bertanggung jawab dalam pembelajaran tersebut. Hasilnya adalah penjadwalan tentang kegiatan pembelajaran, kegiatan ekstrakurikuler, dan kegiatan pengayaan.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS. Dustira merupakan Perguruan Tinggi yang bergerak dalam bidang Pendidikan Kesehatan yang lulusannya nanti bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap pengguna atau pasien dimana mereka bertugas. Hal ini memerlukan kompetensi-kompetensi dasar yang perlu menjadi perhatian serius bagi STIKES RS. Dustira dalam mengelola Pendidikan Kesehatan tersebut agar khalayak yaki dan percaya terhadap Pendidikan yang di sajikan di kampus tersebut sehingga pengguna lulusan betul-betul memiliki kepuasan tersendiri dalam menitfikan putera-puterinya di kampus tersebut.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis dengan tim mengenai Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) RS. Dustira Kota Cimahi yang dipimpin oleh Pak Eddy Suharyanti nampaknya masih terbilang baru atau baru berdiri dan merupakan Lembaga yang dimiliki oleh TNI sehingga seluruh pelaksana teknisnya pun di jalankan oleh para TNI yang memiliki focus di Bidang Kesehatan. Sehingga penulis dan tim merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan focus pada tata Kelola organisasi dan kepuasan pelanggan pada bidang Kesehatan yang di miliki oleh Lembaga TNI tersebut dengan mengambil Judul Penelitian: Implementasi Manajemen Tata Kelola Organisasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Pendidikan (*Studi Kasus di STIKes RS Dustira Kota Cimahi Jawa Barat*). Semoga penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal dan dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya.

## METODE PENELITIAN

Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena penelitian ini dilakukan secara terus menerus, utuh, total dan mendalam terhadap isu-isu kritis untuk menggali informasi yang relevan. Sementara itu, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif yaitu penggambaran atau pemberian makna secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai

karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variable-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Dustira, berlokasi di Jl. Dustira No 1, Baros, Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa barat. Sejarahnya sendiri sebagai berikut; Rumah Sakit Dustira ditunjuk oleh Pimpinan Kesehatan Angkatan Darat sebagai Rumah Sakit Pendidikan. Sekolah Juru Rawat Kesehatan berubah menjadi Pendidikan Perawat Kesehatan (PPK) dan menambah jurusan baru yaitu Program Pendidikan Bidan (PPB), 1976 PPK dikonversikan menjadi Sekolah Perawat Kesehatan (SPK). Konversi SPK menjadi Akademi Keperawatan.

Berdasarkan SKep : Kepala Pusat Pendidikan Tenaga Kesehatan DepKes RI No: HK. 00.06.1.3.1767 tahun 1999 dan surat keputusan Dinas kesehatan No: B/835/V/1999 Tgl 21 Mei 1999. Pendirian Akfis RS. Dustira: Berdasarkan ST Kepala Staf TNI-AD nomor: ST / 108 / 2001 tanggal 13 Februari 2001 tentang Ijin Mendirikan Akademi Fisioterapi di Rumah Sakit Tk. II Dustira, dan SK. Menteri Pendidikan Nasional RI nomor: 81/D/O/2002 tanggal 13 Mei 2002. Berdasarkan surat keputusan Menti Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 376/E/O/2022 tanggal 7 Juni 2022 tentang Izin Penggabungan Akademi Keperawatan RS Dustira Cimahi di Kota Cimahi dan Akademi Fisioterapi Rumah Sakit Dustira di Kota Cimahi menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Dustira.

Visi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS. Dustira (STIKes) adalah "Menjadi sekolah tinggi ilmu kesehatan yang menghasilkan tenaga kesehatan profesional, berkarakter dan berdaya saing di tingkat nasional tahun 2027".

Misi sekolah tinggi ini adalah menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang berorientasi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang kesehatan; menyelenggarakan penelitian dan pengabdian masyarakat secara sinergis dan selaras dengan ilmu kesehatan yang berdaya saing di tingkat nasional; menyelenggarakan tatakelola dan tata pamong untuk mewujudkan *good university governance*; mengembangkan sumber daya manusia untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi; meningkatkan kerjasama dengan institusi kesehatan di tingkat nasional dalam menunjang pengembangan kualitas Tri Dharma Perguruan Tinggi; menghasilkan tenaga kesehatan yang profesional, berkarakter disiplin, jiwa korsa, jujur, berjiwa entrepreneur serta memiliki daya saing di tingkat nasional.

Sementara itu tujuan didirikannya STIKes RS. Dustira adalah untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan yang menghasilkan lulusan berorientasi pada perkembangan IPTEK di bidang kesehatan; menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik dan non-akademik yang profesional dan berkarakter disiplin, jiwa korsa, jujur, berjiwa entrepreneur serta memiliki daya saing di tingkat nasional; menyelenggarakan penelitian dan pengabdian masyarakat secara sinergis dan selaras dengan ilmu kesehatan yang berdaya saing di tingkat nasional; menciptakan karya penelitian dan pengabdian masyarakat sesuai dengan bidang ilmu yang berdaya saing di tingkat nasional; mewujudkan tatakelola dan tata pamong untuk mewujudkan

good university governance dalam pengembangan Perguruan Tinggi; menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi; menjalin kerjasama dengan institusi kesehatan ditingkat nasional dalam menunjang pengembangan kualitas Tri Dharma Perguruan Tinggi; menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang kegiatan akademik maupun non akademik; menyelenggarakan sistem penjaminan mutu melalui siklus Penetapan Pelaksanaan Evaluasi Pengendalian Peningkatan (PPEPP). Dan Adapun sasaran STIKes RS. Dustira adalah peningkatnya mutu pendidikan di semua prodi sesuai dengan standar nasional; tersusunnya dan terselenggaranya kurikulum yang dinamis yang memenuhi kebutuhan stakeholder dan mengikuti perkembangan jaman serta relevan dengan bidang ilmu dan keunggulan masing-masing program studi; meningkatnya mutu proses belajar mengajar di seluruh prodi terkait mutu perencanaan, pelaksanaan dan monitoring evaluasi pembelajaran; meningkatnya kompetensi lulusan pada masing-masing prodi; meningkatnya mutu kegiatan kemahasiswaan dan kemampuan penalaran mahasiswa berpikir kreatif, inovatif, kritis dan apresiasi diri yang positif; meningkatnya kuantitas dan kualitas pengembangan minat dan bakat mahasiswa untuk mendukung pengembangan diri dan pencapaian prestasi regional, nasional dan internasional; tersusunnya rencana induk dan roadmap penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang mendukung keunggulan keilmuan masing-masing prodi; meningkatnya jumlah partisipasi dosen dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; meningkatnya karya publikasi penelitian dalam lingkup lokal, nasional dan internasional; mewujudnya kemampuan organisasi dalam tatakelola dan tatapamong untuk menciptakan atmosfer kerja yang kondusif dan mewujudkan good university governance; terwujudnya kemampuan organisasi dalam mengembangkan sumber daya manusia, dan menciptakan atmosfer kerja yang kondusif; meningkatnya kecukupan, kualifikasi dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan yang dapat menunjang tridharma perguruan tinggi; terwujudnya kerjasama dibidang tri dharma perguruan tinggi dengan institusi dalam negeri maupun luar negeri; meningkatnya kemampuan website STIKes rumah sakit dustira sebagai media penyebaran informasi; terwujudnya institusi dengan sarana dan prasarana yang menunjang keunggulan serta proses pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi; serta terwujudnya system penjaminan mutu dengan mengimplementasikan siklus PPEPP dalam monev pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.

Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa temuan penting yang menambah informasi bagi peneliti. Diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan, dan studi dokumentasi sesuai dengan sub fokus penelitian. Adapun uraian dari temuan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bidang humas dan kerjasama merupakan unsur Waket III yang bertanggung jawab kepada ketua terhadap pelaksanaan kerja sama Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan Institusi, industri, dan lembaga lain dalam pengembangan STIKes RS. Dustira serta branding melalui komunikasi yang efektif dengan stakeholders.
  - a. Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, kreativitas, inovasi, mutu, dan relevansi

- pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi berdasarkan prinsip saling memberi manfaat;
- b. Kerjasama yang dilakukan dengan Institusi, industri, dan lembaga lain harus dituangkan dalam nota kesepahaman atau naskah perjanjian kerjasama;
  - c. Sistem dan mekanisme kerjasama diatur melalui standar kerja sama STIKes RS. Dustira;
  - d. Bidang humas dan kerjasama dipimpin oleh kepala bidang dibantu oleh staf;
  - e. Monitoring dan evaluasi kerjasama dilakukan untuk meningkatkan kualitas kerjasama
  - f. Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, kreativitas, inovasi, mutu, dan relevansi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi berdasarkan prinsip saling memberi manfaat;
2. Penunjang Akademik, Unit Penunjang Kegiatan Akademik pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) RS. Dustira adalah : 1) Perpustakaan, 2) Laboratorium, 3) Badan Bimbingan dan Konseling, dan 4) Pusat Komputer. Hal tersebut dijabarkan sesuai tupoksinya masing-masing yaitu sebagai berikut:
- a. Unit sebagai unsur penunjang kegiatan Akademik di lingkungan STIKes RS. Dustira dipimpin oleh seorang Kepala yang diangkat oleh Ketua dan berada di bawah serta bertanggung jawab kepada Ketua.
  - b. Perpustakaan merupakan Unit di bidang perpustakaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua dan pembinaannya dilakukan oleh Wakil Ketua.
  - c. Laboratorium/studio adalah penunjang pelaksanaan pendidikan pada jurusan dalam pendidikan profesional.
  - d. Unit Layanan Bimbingan dan Konseling merupakan unit konsultatif yang berfungsi membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah-masalah yang mereka hadapi baik yang berhubungan dengan kegiatan Akademik di kampus maupun kehidupan sehari-hari yang berdampak pada kegiatan Akademik mahasiswa;
  - e. Unit pelayanan teknologi informasi (Pengelolaan website/computer) adalah unsur Wakil Ketua II dalam pengelolaan teknologi dan sistem informasi yang bertanggung jawab kepada ketua.

Dengan demikian bahwa kesediaan layanan terhadap pelanggan dalam hal ini mahasiswa dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan tersebut dilihat dari berbagai fasilitas yang dimiliki oleh STIKes Rs. Dustira Kota Cimahi yang cukup representatif. Sebagaimana temuan di lapangan, pembahasan ini langkung hasil yang dapat dicatat;

1. Implementasi manajemen tata Kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi, Jawa Barat, berjalan sesuai yang diharapkan. Dalam arti, apa yang diharapkan dalam penelitian ini terlihat jelas dari data yang kami peroleh baik wawancara, maupun dokumen yang kami dapatkan.
2. Sementara perencanaan manajemen tata Kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi, Jawa Barat, yang diharapkan oleh Lembaga berjalan sesuai ekspektasi. Artinya, tidak ada kendala signifikan yang mengganggu atau mempengaruhi layanan. Terlebih pelayanan tidak hanya offline, secara

langsung, akan tetapi siapa bisa mengakses apa yang kita butuhkan dari informasi yang ada.

3. Manajemen tata Kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi, Jawa Barat, boleh dikatakan berjalan dengan baik. Ini terlihat dari dokumen yang kami peroleh, yang tidak hanya visi, misi, akan tetapi kinerja Lembaga, dan kami memperolehnya dengan mudah.
4. Pengawasan manajemen tata Kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi, Jawa Barat. Baik secara kasat mata maupun online organisasi dalam hal ini Yayasan, memiliki penilaian tersendiri, bahkan secara terbuka seluruh komponen terindek dengan baik.

## KESIMPULAN

Kualitas layanan adalah sesuatu yang harus dikejar dan upayakan organisasi publik, terlepas apakah itu dianggap menguntungkan secara ekonomi atau sebaliknya merugikan. Keberadaan sektor swasta yang ikut andil dalam memberikan layanan harus dianggap sebagai kompetitor untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik lagi. Jika tanpa ada kompetitor pun, kualitas layanan harus menjadi target nomor satu. Prinsipnya harus demikian karena layanan yang diproduksi organisasi publik adalah sesuatu yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh publik atau masyarakat. Keberadaan organisasi publik adalah memastikan bahwa semua jenis layanan itu memiliki kualitas yang baik, karena organisasi ini dibentuk memang tugas dan fungsinya demikian.

Kualitas layanan yang dihasilkan organisasi publik harus baik karena banyak jenis layanan yang statusnya telah bergeser menjadi semacam 'hak' dan bukan lagi sebagai kebutuhan. Misalnya layanan kesehatan yang dulu dianggap sebagai kebutuhan, maka sekarang ini statusnya sekarang telah lebih dari itu yaitu sudah menjadi semacam hak yang pemenuhannya harus dilakukan dan menjadi tugas lembaga terkait untuk memenuhi hak tersebut. Lebih dari itu pemenuhannya juga harus berkualitas karena keberadaannya yang memang sangat penting dan berkaitan dengan hajat hidup dan kepentingan masyarakat orang banyak. Berkenaan dengan penelitian ini, paling tidak apa yang ada di STIKes RS Dustira Kota Cimahi, Jawa Barat, secara umum berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun simpulan khusus yang dapat kami sampaikan adalah sebagai berikut;

1. Implementasi manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi Jawa Barat, berjalan sesuai ekpektasi yang diharapkan.
2. Perencanaan manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi Jawa Barat, ini terlihat dari dokumen yang kami dapatkan, perencanaan tidak jauh dari yang ada, atau bisa dikatakan berjalan baik.
3. Manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS. Dustira Kota Cimahi Jawa Barat. Berjalananya organisasi dalam layanan tidak akan berjalan dengan baik tanpa manajemen. Dan di penelitian ini manajemen tata kelolanya rapih dan terdokumentasikan dengan baik.
4. Pengawasan manajemen tata kelola organisasi layanan pendidikan di STIKes RS Dustira Kota Cimahi Jawa Barat sesuai yang diharapkan lembaga.



## DAFTAR PUSTAKA

- George R.Terry (1986). Azas-azas Management, Alumni, Bandung.
- Koentjaraningrat. (2008). Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: PT. Gramedia.
- Glickman D Cral. 2017. *Supervisi and Instructional Leadership a Developmental Approach, America: printed in the united.*
- Mardalis, D. (1999). Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara .
- Miles MB, H. A. (2009). Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang MetodeMetode Baru . Jakarta: UI Press.
- Moleong, J. L. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2003). Manajemen Berbasis Sekolah. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Suyanto, B. (2007). Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Kencana.
- Syaefulloh, Didik Himmawan, Sofyan Sauri, & Ujang Cepi Barlian. (2023). Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi. Manajia: Journal of Education and Management, 1(1), 9–19. Retrieved from <https://manajia.my.id/index.php/i/article/view/2>