

**MANAJEMEN LAYANAN MADRASAH ALIYAH
NURUSSALAM SIDOGEDE OGAN KOMERING ULU
TIMUR SUMATERA SELATAN**

**Tomi Irawan, Muhammad Fauzi, Nasrudin Harahap, Nurul
Hidayati Murtafiah**

IAI An Nur Lampung

Email: tomiirawan@an-nur.ac.id

Diterima:	Revisi:	Disetujui:
04/07/2022	10/07/2021	23/08/2022

ABSTRACT

Good service quality performance is expected to meet consumer expectations and if the expectations are met then community satisfaction can be fulfilled both in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, and assurance which are indicators of service quality at MA Nurussalam. This study aims to determine: (1) aspects, physical evidence (tangibles), (2) aspects of empathy (empathy), (3) aspects of reliability, (4) aspects of responsiveness (responsiveness), and (5) aspects of assurance (assurance).), at MA Nurussalam. The approach used in this research is qualitative research with descriptive type of analysis. Data from each dimension of service quality in this study were collected through interview, observation and documentation techniques. The research data were analyzed using triangulation technique. The results of the study prove that: (1) The quality of service aspects of physical evidence (tangible) is the availability of facilities and infrastructure that support learning, but library facilities and UKS rooms and prayer rooms are not yet available. MA Nurussalam continues to provide health services and reading room facilities by utilizing unused classrooms. Meanwhile, to overcome the absence of a prayer room by carrying out prayer practices in class. (2) The quality of service in the empathy aspect is indicated by the concern for service users, in this case students, the attention to students who have below average ability levels. (3) The quality of service in the aspect of reliability is to provide services in accordance with what was promised, every information submitted is accurate and on target. (4) The quality of service in the

responsiveness aspect of MA Nurussalam is shown by the willingness and ability to help the difficulties faced by students and respond quickly to every input, both criticism and suggestions. (5) Service quality assurance aspect (assurance) creates trust and guarantees to customers that the level of success of the learning process at MA Nurussalam and the output is quite satisfactory. Adequate teacher competence based on education and staffing level. Guarantees are given such as the number of graduations reaching one hundred percent, the number of graduates accepted in state high schools and outstanding academic abilities.

Keywords: Management, Services and Madrasahs

ABSTRAK

Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan masyarakat dapat terpenuhi baik dalam aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan yang merupakan indikator mutu layanan di MA Nurussalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) aspek, bukti fisik (*tangibles*), (2) aspek empati (*empathy*), (3) Aspek *reliability*, (4) Aspek Daya tanggap (*responsiveness*), dan (5) aspek Jaminan (*assurance*), di MA Nurussalam. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif analisis. Dari data masing-masing dimensi mutu layanan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) kersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak MA Nurussalam tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktek sholat di dalam kelas. (2) Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) ditunjukkan dengan adanya kepedulian pada pengguna jasa dalam hal ini siswa, adanya perhatian pada siswa yang memiliki tingkat kemampuan dibawah rata-rata. (3) Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) adalah dengan memberikan

layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak MA Nurussalam ditunjukkan dengan kesediaan dan kemampuan membantu kesulitan yang dihadapi siswa serta merespon secara cepat setiap masukan baik kritik maupun saran. (5) Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di MA Nurussalam dan *output* cukup memuaskan. Kompetensi guru yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan dan kepegawaian. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di sekolah lanjutan negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

Kata Kunci: Manajemen, Layanan Dan Madrasah

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat, Madrasah Aliyah sebagai institusi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan orang tua atau masyarakat yang menyekolahkan anak-anaknya dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam meraih ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya mutu layanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam bidang pendidikan, Indonesia dewasa ini paling sedikit menghadapi tiga persoalan yang serius. *Pertama*, krisis moral yang begitu dahsyat di dalam masyarakat. *Kedua*, sistem pembelajaran yang belum begitu memadai disekolah-sekolah. *Ketiga*, mutu pendidikan yang masih rendah khususnya dijenjang pendidikan dasar dan menengah.¹ Namun demikian pemerintah beserta berbagai kalangan telah dan terus menerus berupaya mewujudkan peningkatan mutu pendidikan, antara

¹ Sindhunata (Ed). *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan Demokrasi, Otonomi, Civil Society, Globalisasi*. (Yogyakarta: Kanisius, 2000). h. 1

lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana prasarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan buku dan alat pelajaran, pelatihan dan peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan lainnya, serta peningkatan manajemen sekolah. Walaupun berbagai hal tersebut telah dilakukan tetapi belum mampu menunjukkan peningkatan kualitas yang berarti, terutama sekolah-sekolah di pedesaan atau daerah tertinggal.

Kita harus mengakui bahwa mutu pendidikan di negara kita masih rendah. Kualitas pendidikan kita masih berada di bawah rata-rata negara berkembang lainnya. Hasil survei *World Competitiveness Year Book* tahun 1997-2007 menunjukkan bahwa dari 47 negara yang disurvei, pada tahun 1997 Indonesia berada pada urutan 39, pada tahun 1999, berada pada urutan 46. Tahun 2002, dari 49 negara yang disurvei, Indonesia berada pada urutan 47, dan pada 2007 dari 55 negara yang disurvei, Indonesia menempati posisi ke-53. Menurut laporan monitoring global yang dikeluarkan lembaga PBB, UNESCO, tahun 2005 posisi Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara berkembang di Asia Pasifik. Selain itu, menurut laporan *United Nations Development Programme* (UNDP), kualitas SDM Indonesia menempati urutan 109 dari 177 negara di dunia. Sedangkan menurut *The Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) yang merupakan lembaga konsultan dari Hongkong menyatakan kualitas pendidikan di Indonesia sangat rendah, di antara 12 negara Asia yang diteliti, Indonesia satu tingkat di bawah Vietnam.²

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan³. Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.⁴ Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi

² Nasanius, Y. *Kemerosotan Pendidikan Kita, Guru dan Siswa yang berperan besar Bukan Kurikulum*, (dalam <http://www.suarapembaharuan.com>). Diakses tanggal 23 November 2020

³ Tjiptono, F., dan Diana, A. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi. 2003), h. 29

⁴ Kotler, P. *Marketing Management*. (New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc. 2002), h. 83

kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orangtua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Arcaro S. Jerome dalam Ary Bogdan, RC and Bihlen, menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan. 2) keterlibatan total. 3) pengukuran. 4) komitmen. 5) perbaikan berkelanjutan.⁵

Mutu dalam konteks "hasil pendidikan" mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu (apakah tiap akhir cawu, akhir tahun, 2 tahun atau 5 tahun, bahkan 10 tahun). Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (*student achievement*) dapat berupa hasil test kemampuan akademis (misalnya ulangan umum, Ujian Sekolah, dan Ujian Nasional). Dapat pula prestasi di bidang lain seperti prestasi di suatu cabang olah raga, seni atau keterampilan tambahan tertentu misalnya : komputer, beragam jenis teknik, jasa. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (*intangible*) seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan, dan sebagainya.

Organisasi sekolah sebagai lembaga yang menyediakan proses pendidikan dan pembelajaran dan diberikan kepada masyarakat, membutuhkan layanan yang baik dan bermutu apabila ingin lembaganya diminati publik. Sebab tanpa layanan yang baik terutama dari hasil proses pendidikannya, masyarakat tidak akan memperhatikan lembaga/sekolah tersebut.

Dengan demikian lembaga pendidikan/sekolah harus dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dengan berbagai aktivitas layanan yang dimiliki. Usman

⁵ Ary bogdan, RC And Bihlen, *Qualitative Research For Education An Introduction to Theory and Methods*, (London: Allyn and Bacon, Inc, 1982), h. 65

menyatakan, mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input*, *proses*, *output*, dan *outcome*. *Input* pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan, dan Bermakna). *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. *Out come* dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.⁶

Mutu layanan di MA Nurussalam diawali dengan proses input atau penerimaan siswa baru. Berikut ini data penerimaan siswa baru di MA NURUSSALAM selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. Data Input (Penerimaan Siswa Baru) di MA Nurussalam

Tahun	Kelas						Jumlah
	10		11		12		
	L	P	L	P	L	P	
2015/2016	97	47	24	35	22	25	250
2016/2017	74	102	40	70	26	43	355
2017/2018	102	122	40	68	40	70	442
2018/2019	92	122	70	68	39	67	458
2019/2020	110	137	48	76	63	64	498

Sumber: Data Dokumentasi MA Nurussalam

Berdasarkan data tabel 1. Diketahui input atau penerimaan siswa baru di MA Nurussalam memiliki peminat yang cukup tinggi. Adapun jumlah data yang bervariasi berdasarkan jumlah anak usia masuk Madrasah Aliyah yang berbeda-beda setiap tahunnya. Selama 2 tahun ajaran berturut-turut jumlah pendaftar yang paling banyak terjadi pada tahun ajaran 2019/2020 dimana jumlah siswa baru yang mendaftar sebanyak 247 siswa.

Selain aspek mutu *input*, berikut disajikan data awal *output* di MA Nurussalam sendiri dari tahun ke tahun telah banyak meluluskan siswa yang melanjutkan ke tingkat Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta.

⁶ Usman Nasir, *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Administrasi Pendidikan*, (Kuala: Universitas Syiah, 1998), h. 65.

Begitu pula halnya yang terjadi di MA Nurussalam, ada asumsi dari orang tua siswa yang menyatakan bahwa "Mutu lulusan MA Nurussalam sudah baik dan bisa berkompetisi untuk masuk di Perguruan Tinggi". Sehingga ada beberapa orang tua yang tempat tinggalnya berjauhan dengan MA Nurussalam dari Sekolah, tetapi memindahkan anaknya ke sekolah tersebut.⁷

Berdasarkan hasil pra survey setiap tahun minimal 40% dari siswa yang lulus diterima di Perguruan Tinggi Negeri. Jumlah siswa yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri bervariasi tidak hanya di satu Perguruan Tinggi tetapi di beberapa Perguruan Tinggi negeri yang ada di Indonesia.⁸

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi atau lembaga pendidikan yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan.

Adapun dalil dalam al Qur'an yang berkaitan dengan konsep layanan adalah sebagaimana QS. Al Hasyr (59) : 9

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْآيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحْجَبُونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ٩

Artinya: *"Dan orang-orang yang Telah menempati kota Madinah dan Telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka Itulah orang-orang yang beruntung"*⁹

⁷ Bangun Marhana, Orang Tua Siswa, Wawancara, Tanggal 23 November 2020 .

⁸ *Observasi*, tentang Informasi Alumni MIN 11 Bandar Lampung yang Melanjutkan ke SMPN/MTSN, Tanggal 23 November 2020 .

⁹ Depag RI., *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: Diponegoro, 2012), h. 187

Dari ayat ini nampak adanya usaha untuk menghormati dan melayani orang lain (dalam kontek ini kaum Muhajirin). Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan kepada kaum Muhajirin.¹⁰ Sehingga ayat ini bisa mengilhami bagaimana harusnya konsep layanan dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang lainnya. Keikhlasan pelayan dan kerelaan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Adapun dalam al Hadist adalah sebagaimana diriwayatkan oleh Abu Ya'la Syaddad bin Aus rodhiallohu 'anhu, bahwa Rosululloh sholallahu 'alaihi wa sallam pernah bersabda, عَنْ أَبِي يَعْلَى شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : «إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ. فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَةَ، وَلْيُجِدْ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، وَلْيُرَخْ ذَبِيحَتَهُ». رَوَاهُ مُسْلِمٌ.

Artinya: *Dari Abu Ya'la Syaddad bin Aus Radhiyallahu anhu, dari Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam, beliau bersabda: "Sesungguhnya Allah mewajibkan berlaku baik terhadap segala sesuatu. Maka jika kalian membunuh, hendaklah membunuh dengan cara yang baik. Jika kalian menyembelih, hendaklah menyembelih dengan cara yang baik. Hendaklah seorang dari kalian menajamkan pisaunya dan menyenangkan hewan sembelihannya". (HR Muslim).*¹¹

Al Ihsan adalah menjadikan sesuatu menjadi baik. Dengan demikian, hakikat *ihsan* berbeda-beda sesuai dengan perbedaan konteks pembicaraannya. Apabila dalam konteks muamalah maka hakikat *ihsan* adalah menunaikan hak-hak sesama dan tidak mendholiminya. Dan jika diterapkan dalam dunia layanan pendidikan bisa dimaknai dengan usaha melakukan layanan pendidikan seoptimal, seefektif dan sebaik mungkin kepada pihak internal dan eksternal lembaga pendidikan Islam untuk menggapai tujuan pendidikan Islam dan kemajuan pendidikan Islam. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Dengan demikian, hal yang urgent untuk dipahami oleh manejer

¹⁰ Mujamil Qamar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: Erlangga, 2007), h. 194

¹¹ Mu'is, Fahrur. dan Suhadi, Muhammad. *Syarah Hadits Arbain An-nawawiyah*, (Bandung: MQS Publishing, 2009), h.23.

pendidikan Islam adalah bagaimana mengelola layanan terbaik itu di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang amat keras.

Upaya meningkatkan kualitas pengelolaan layanan pendidikan adalah sejalan dengan penerapan prinsip *good governance* yang mencakup transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemanfaatan sumberdaya pendidikan termasuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara massal untuk pembelajaran elektronik (*e-learning*) dan *e-administrasi*. Sejalan dengan itu anggaran pendidikan yang dialokasikan untuk satuan pendidikan termasuk untuk rehabilitasi dan penambahan sarana dan prasarana pendidikan diberikan dalam bentuk *block grant* atau *matching grant* dengan melibatkan partisipasi masyarakat sebagai upaya pemberdayaan masyarakat.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan.¹²

Sumber data penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan keterangan tentang hal-hal yang terkait dengan permasalahan di lokasi penelitian. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. maka untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan data primer dan data sekunder sebagai data dalam penelitian ini.¹³

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap narasumber. Orang-orang yang diminta keterangan tersebut adalah narasumber penelitian tentang mutu layanan pendidikan di MA Nurussalam Sidogede. Adapun sumber data sekunder

¹² Nada Sudjana dkk., *Penelitian dan Nilai*, (Bandung: Pendidikan Sinar 1989) h. 46

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 107

dalam penelitian ini penulis peroleh dari perwakilan satu siswa MA Nurussalam Sidogede untuk memperkuat informasi tentang kualitas layanan, kualitas sarana prasarana serta dokumentasi profil MA Nurussalam Sidogede, dokumen Rencana pengembangan sekolah yang disusun oleh kepala sekolah, serta foto-foto dokumentasi kegiatan supervisi guna meningkatkan kinerja guru dan mutu pendidikan di MA Nurussalam Sidogede.

Data penelitian ini diperoleh melalui proses interview (wawancara) dengan bertanya langsung kepada subyek. Selain wawancara, penulis juga menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong, "Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data".¹⁴

C. PEMBAHASAN

1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di MA Nurussalam Sidogede

MA Nurussalam Sidogede dalam memberikan layanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk bukti fisik atau *tangibles* dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa. Bentuk-bentuk pemberian mutu layanan berupa bukti fisik yang diberikan oleh MA Nurussalam Sidogede secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet, dan perpustakaan, mushola, lapangan olahraga dan halaman), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (LCD, ac, kursi, meja, spidol, wareless, dll), dan kerapian penataan bangunan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di MA Nurussalam Sidogede adanya alternatif pengganti ketidaktersediaan fasilitas

¹⁴ Lexy J. Meleong, *Op.cit.*, h. 280-281

perpustakaan dan UKS, dengan memanfaatkan ruang kelas yang kosong. Adapaun ketidak adaan fasilitas sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan praktek sholat.

Upaya-upaya yang dilakukan pihak MA Nurussalam Sidogede Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Dituliskan juga dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 283.”

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فُلْيُودِ الَّذِي أَوْثَمِنَ أَمْنُهُ وَلَيُنَقِ اللَّهُ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ٢٨٣﴾

Artinya: “283. Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) Menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹⁵

Saat memberikan servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: Diponegoro, 2012), h. 10

kepentingan konsumennya. Allah SWT berfirman dalam Dalam Al Qur'an surat An nissa' ayat 86

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَٰبِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ٢٠٠

Artinya: 86. Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.¹⁶

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik tidak diawasi langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan pelanggannya dan menjaga amanahnya.

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan.

Dari penelitian ditemukan bahwa bukti fisik yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat bahwa mutu layanan berupa bukti fisik sesuai dengan dengan unsur-unsur bukti fisik yang seharusnya diberikan. Dalam kaitannya dengan memberikan tingkat kepuasan bagi siswa dan wali murid sehingga bukti fisik dalam mutu layanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen

¹⁶ Ibid, h. 119

atas layanan yang diberikan. Mutu layanan bukti fisik dari suatu layanan jasa pendidikan, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu/guru dari aspek kompetensi dan kemampuan akademik serta non akademiknya untuk memberikan suatu mutu layanan yang dapat memuaskan konsumen.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan pengguna jasa. Artinya layanan administrasi akademik yang diberikan oleh MA Nurussalam Sidogede sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima. Aspek *tangibles* terkait dengan keinginan siswa mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan siswa dan stake holder.

2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*) di MA Nurussalam Sidogede

Secara operasional, pihak pengelola MA Nurussalam Sidogede hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan untuk menemui guru (di sekolah dan di rumah), pengertian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa (mis. Bimbingan belajar dan perhatian personal), perhatian guru terhadap siswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan siswa), komunikasi yang baik dan ramah dari guru dan karyawan dalam melayani siswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan dan tidak cemberut).

Empati dalam memberikan layanan kepada siswa ditunjukkan oleh data bahwa kualitas berdasarkan empati sesuai dengan harapan para orangtua. Empati dalam dimensi kualitas perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa akan layanan yang diberikan. Empati dalam mutu layanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola

pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara siswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Layanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan layanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima.

Demikian halnya dengan layanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan layanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikan/penerima) pada akhirnya akan memunculkan lagi umpan balik (tanggapan) kepada pihak sumber (komunikator). Layanan yang baik pasti menghasilkan tanggapan positif, begitupun sebaliknya. Untuk itu perlu adanya komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan layanan yang diberikan.

Setiap kegiatan atau aktivitas layanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan layanan. Layanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan layanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap layanan.

Empati dalam suatu layanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan layanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas layanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing masing pihak tersebut. Pihak yang memberi layanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani,

sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat layanan memiliki perasaan yang sama.

Setiap bentuk layanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan layanan. Pihak yang menginginkan layanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan layanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan layanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan layanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk layanan yang harus dihindari, sehingga layanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi layanan dan yang membutuhkan layanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu mutu layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Suatu bentuk mutu layanan dari empati orang-orang pemberi layanan terhadap yang mendapatkan layanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi layanan menyikapi layanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas layanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk layanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan layanan atas berbagai hal yang dilakukan,

sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan layanan.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empaty yang diberikan oleh pihak MA Nurussalam Sidogede adalah adanya kepedulian pihak sekolah terhadap siswanya. Seperti yang dikemukakan dalam temuan penelitian, siswa yang memiliki kekurangan dalam menyerap materi pelajaran sehingga tertinggal dari kawan-kawan sekelasnya, maka diwajibkan mengikuti les tambahan di sekolah setelah jam belajar selesai. Selain itu guru juga memberikan perhatian kepada siswa yang memiliki masalah kedisiplinan belajar.

Selain perhatian terhadap masalah yang dialami siswa, pihak MA Nurussalam Sidogede juga berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orangtua murid dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundon wali murid apabila ada informasi yang harus disampaikan mengenai bantuan beasiswa bagi siswa kurang mampu, bagi siswa berprestasi dan lain-lain.

3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di MA Nurussalam Sidogede

Kehandalan yang diberikan terhadap siswa berupa: keakuratan guru dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada guru yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan guru dalam memberikan pembelajaran (guru mengajar sesuai dengan RPP), peran dan ketrampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses pembelajaran (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam layanannya perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga kehandalan dalam mutu layanan perlu di pertahankan dan untuk semakin ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi konsumen.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, mutu layanan berupa keandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa. Untuk memenangkan

suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap layanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan layanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses layanan yang cepat, sikap layanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Sikap kehandalan layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak guru terhadap siswa, tercermin dalam proses belajar mengajar yang dilaksanakan dengan penuh profesionalitas. Profesionalitas guru dapat berarti guru yang profesional, yaitu seorang guru yang mampu merencanakan program belajar mengajar, melaksanakan dan memimpin proses belajar mengajar, menilai kemajuan proses belajar mengajar dan memanfaatkan hasil penilaian kemajuan belajar mengajar dan informasi lainnya dalam penyempurnaan proses belajar mengajar.

Pandangan agama terhadap sebuah perbuatan atau pekerjaan sangatlah bernilai tinggi, ditopang oleh dasar-dasar syariah menjadikan sebuah pekerjaan (baca: amal) tidak hanya berorientasi hasil, tapi juga proses bahkan semenjak niat dalam mengerjakan itu dicanangkan di dalam hati yang padanya akan Allah berikan kemuliaan. Allah berfirman dalam surah al-Fatir ayat 10:

وَحِيلَ بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ مَا يَشْتَهُونَ كَمَا فُعِلَ بِأَشْيَائِهِمْ مِّن قَبْلُ إِنَّهُمْ كَانُوا فِي شَكٍّ مُّريبٍ
٥٤

Artinya: *Barangsiapa yang menghendaki kemuliaan, Maka bagi Allah-lah kemuliaan itu semuanya. kepada-Nyalah naik perkataan-perkataan yang baik dan amal yang saleh dinaikkan-Nya. dan orang-orang yang merencanakan kejahatan bagi mereka azab yang keras. dan rencana jahat mereka akan hancur.*¹⁷

Rasululloh shalallohu ‘alayhi wa salalm bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يُثَقَّنَهُ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara*

¹⁷ Ibid., h. 216

Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas)." (HR. Thabrani)¹⁸

Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan "tepat, terarah dan tuntas". Suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Hal inilah yang mendasari mengapa pekerjaan harus dilakukan oleh orang yang tepat. Sebaliknya, jika sebuah pekerjaan diserahkan kepada yang bukan ahlinya, maka membawa dampak buruk tidak hanya kepada pelaku tapi juga lingkungannya. Sesuai dengan prinsip layanan publik yakni layanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Kmenpan No 63 tahun 2003, bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan layanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan layanan publik.

Hal yang utama untuk diperbaiki adalah mengenai sikap dan sambutan staff sekolah dalam melayani pelanggan dengan senyuman. Indikator ini sangat penting untuk mewujudkan layanan prima. Sambutan atau kesan pertama tentu akan selalu diingat oleh pelanggan, dan akan membentuk image bagi lembaga. Kesan pertama saja tidak menyenangkan maka untuk meminta layanan di waktu selanjutnya pelanggan pasti akan memikirkannya kembali.

Kaitan dimensi layanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian layanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan layanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan layanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut mutu layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

¹⁸ Al-Thabrani, *Mu'jam al-Kabir, juz 6, Mauqi'u al-Islam* Dalam Software Maktabah Syamilah, 2005.

Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Kehandalan dalam memberikan layanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas layanan yang efisien dan efektif.
- c. Kehandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh layanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil *output* penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka dapat dipahami bahwa mutu layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi layanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan layanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

4. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di MA Nurussalam Sidogede

Siswa MA Nurussalam Sidogede tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas mutu layanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada siswa dan masyarakat tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari guru dan karyawan terhadap

permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari guru dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu siswa), kemauan guru dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari siswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur beasiswa dan surat-surat penting lain).

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan akademik MA Nurussalam Sidogede menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di MA Nurussalam Sidogede sangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa ketanggapan dalam memberikan layanan sudah sangat sesuai dan mutu layanan di bidang ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

Daya tanggap layanan pendidikan di MA Nurussalam Sidogede diterapkan dalam merespon setiap masukan kritik dan saran yang diberikan oleh wali murid. Ketepatan layanan dan efisiensi waktu dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh orangtua murid maupun masyarakat sekitar.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, daya tanggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Suatu pemasaran jasa banyak melibatkan tingkat tanggap dalam memberikan suatu layanan yang memuaskan bagi konsumen. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah terjadinya respon timbal balik guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian mutu layanan yang utama antara pihak MA Nurussalam Sidogede dengan siswa.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya mutu layanan daya tanggap atas layanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat layanan sangat membutuhkan penjelasan atas layanan yang diberikan agar layanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka mutu layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan layanan kepada masyarakat. Apabila layanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang

bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat layanan, maka secara langsung layanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Mutu layanan daya tanggap adalah suatu bentuk layanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi layanan tanggap dan menanggapi layanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur mutu layanan daya tanggap sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat layanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk layanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan layanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk layanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur layanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk layanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan layanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian temuan di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan mutu layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai layanan yang ditunjukkan. Inti dari layanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya mutu layanan daya tanggap akan

menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam layanannya.

5. Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan (*assurance*), di MA Nurussalam Sidogede

MA Nurussalam Sidogede telah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan Jaminan bagi siswa atas mutu layanan yang diberikan. Bentuk Jaminan tersebut berupa. kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) guru dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku guru di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar guru (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik guru memenuhi persyaratan untuk mengajar siswa (memiliki gelar akademik diploma, s-1 atau s-2) Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada siswa.

Faktor Jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola MA Nurussalam Sidogede guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor Jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Hal ini menunjukkan bahwa Jaminan dalam layanan yang diberikan sangat penting. Konsep dan teori yang mendukung dasar-dasar dari suatu layanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini layanan yang diberikan apabila aspek mutu layanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai layanan yang diberikan.

Aspek layanan pendidikan dalam hal Jaminan di MA Nurussalam Sidogede atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat di lihat dari proses penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang

cukup ketat. Selain itu pelaksanaan proses pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai serta hasil akhirnya adalah tingkat kelulusan yang cukup tinggi bahkan mencapai seratus persen. Fakta tersebut didukung hasil observasi dan dokumentasi dimana setiap selama 4 tahun terakhir jumlah siswa yang mendaftar di MA Nurussalam Sidogede cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di MA Nurussalam Sidogede selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik MA Nurussalam Sidogede turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu MA Nurussalam Sidogede memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Adanya Jaminan kompetensi tenaga pendidik dengan memiliki kemampuan akademik yang menonjol serta kemampuan non akademik yang baik juga. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf MA Nurussalam Sidogede sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja layanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan layanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan layanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, Jaminan dari suatu layanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar memberikan layanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Adanya Jaminan yang diberikan pihak MA Nurussalam Sidogede adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri setelah lulus dari Madrasah Aliyah. Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima Perguruan Tinggi Negeri, yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas waktu di MA yang diterima melalui jalur seleksi reguler

Inti dari bentuk layanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan layanan yang

ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian layanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan layanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas layanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima layanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian layanan.

Bentuk Jaminan yang diberikan oleh MA Nurussalam Sidogede berdasarkan temuan penelitian adalah, adanya sistem penerimaan siswa baru yang melalui seleksi baik penerimaan guru maupun siswa. Selain itu pada proses pembelajaran diupayakan memberikan pelayanan yang terbaik dengan didukung oleh guru-guru yang kompeten. Pada hasil belajar dapat dilihat dari kemampuan siswa memperoleh nilai kelulusan yang mencapai 100%. Angka penerimaan siswa pada Perguruan Tinggi Negeri baik melalui jalur prestasi maupun jalur seleksi.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk layanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan layanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu layanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan mutu layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk layanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian layanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di MA Nurussalam Sidogede, ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di MA Nurussalam Sidogede memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang

mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak MA tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktek sholat di dalam kelas.

2. Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Madrasah, guru dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian pada siswa yang memiliki kemampuan belajar belum mencapai KKM dengan memberikan belajar tambahan setelah jam belajar selesai.
3. Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) memiliki mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang kompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung. Namun guru-guru yang senior memiliki kendala dalam memanfaatkan media pembelajaran yang bersifat teknologi. Hal ini dikarenakan guru-guru yang senior masih gagap teknologi.
4. Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dimana pihak sekolah baik Sekolah, guru dan staf memiliki sikap ramah dan komunikatif terhadap siswa dan orangtua siswa dalam merespon setiap masukan maupun kritikan. Pihak sekolah mengundang orangtua murid untuk memberikan informasi seputar prosedur penerimaan PIP, BSM maupun dana BOS.
5. Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di MA Nurussalam Sidogededan *output* cukup memuaskan. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di sekolah lanjutan negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010
- Agus Salim, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Tiara Wacana, 2001
- Arisutha, Damartaji, *Dimensi Kualitas Layanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2005
- Artikel Pendidikan, *Konsep Dasar MPMBM*, [http: www.dikdasmen.depdiknas.go.id](http://www.dikdasmen.depdiknas.go.id)
- B. Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2007
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, *Services Marketing*. Boston. MCGraw-Hill. 1996
- Buchari Alma & Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Charles Hoy, dkk., *Improving Quality in Education*, London: Kogan Page, 2000
- Dede Rosyada, *Paradikma Pendidikan Demokratis*, Jakarta: Prenada Media, 2004
- Depdiknas, *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008
- _____, *Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28
- Edwar Sallis, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: Irlisod, 2010
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2012
- Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2008

- Gilang Gumilang Dawous, *Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Diklat di Pusat Pendidikan dan Pelatihan (PUSDIKLAT) Geologi Bandung*, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Vol. I Desember 2013
- Hari Sudradjat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, Bandung: Cipta Lekas Garafika, 2005
- Hendyat Soetopo, *Pendidikan dan Pembelajaran*, Malang: UMM Malang, 2005
- Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002
- Margaretha, *Measuring Costumer Satisfaction*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000
- Martul, Shadiqqin. *Implementasi Dimensi Kualitas Layanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika, 2004
- Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012
- Mohammad Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, Bandung: Angkasa, 1982
- M. Sulthon Masyhudi, *Manajemen Pondok Pesantren*, Jakarta: Diva Pustaka, 2005
- M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesi, 2004

- Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, Malang: UIN-Maliki Press, 2010
- Nada Sudjana dkk., *Penelitian dan Nilai*, Bandung: Pendidikan Sinar 1989
- Nursodik, *Problematisasi Sertifikasi Arah Kiblat*, Semarang: IAIN Walisongo, 2013
- Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan, Volume 4 Tahun 2013
- Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Angkas, 1985
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI, 1999
- _____, *Marketing Manajemen*, Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc. 2003
- Puspo Dewi Dirgantari, *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri*, ejournal.upi.edu/index.php/mdb/article/download/1039/692, diakses pada 27 Agustus 2017
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Ros Endah Happy Patriyani, Addi Mardi Harnanto, E. Prihantini, *Mutu Layanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Perspektif Mahasiswa*. Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Jilid 3, Mei 2013

Subino Hadisubroto, *Pokok-Pokok Pengumpulan Data, Analisis data, Penafsiran Data, dan Rekomendasi dalam Penelitian Kualitatif*, Bandung : IKIP, 1999

Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kauntitatif, R & D.*, Bandung: Alfabeta, 2013

Sudarmawan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006