



Vol. 03 No. 01 (2024) : 733-745

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>

## IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU LAYANAN KHUSUS DALAM ME ININGKATKAN DAYA SAING SEKOLAH

**Moh. Khaidir**

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: mohkhaidir01@gmail.com

### *Abstract*

Good service quality performance is expected to meet consumer expectations and if these expectations are met then community satisfaction can be fulfilled both in the aspects of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and guarantee which are indicators of service quality at SMA Negeri 3 Prabumulih. The approach used in this research is qualitative research with a descriptive type of analysis. Data from each dimension of service quality in this research was collected through interview, observation and documentation techniques. The research data were analyzed using triangulation techniques. The results of the research prove that: (1) The quality of service is a physical (tangible) evidence aspect of the availability of facilities and infrastructure that support learning, but library facilities, UKS rooms and prayer rooms are not yet available. SMA Negeri 3 Prabumulih continues to provide health services and reading room facilities by utilizing unused classrooms. Meanwhile, to overcome the lack of prayer rooms by implementing prayer practices in the classroom. (2) The quality of service in the empathy aspect is demonstrated by concern for service users, in this case students, attention to students who have below average ability levels. (3) The quality of service aspect of reliability is providing services that are in accordance with what was promised, every information submitted is accurate and on target. (4) The quality of service in the responsiveness aspect of SMA Negeri 3 Prabumulih is demonstrated by the willingness and ability to help with difficulties faced by students and respond quickly to any input, both criticism and suggestions. (5) The quality of service aspect of assurance (assurance) creates trust and provides assurance to customers that the level of success of the learning process at SMA Negeri 3 Prabumulih and the output is quite satisfactory. Adequate teacher competency based on education and staffing levels. The guarantees provided include the number of graduates reaching one hundred percent, the number of graduates accepted into state secondary schools and outstanding academic abilities.

**Keywords:** Management, Quality, Service

### **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 SMA Negeri 3 Prabumulih. 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih ditunjukan 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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, Mutu, Layanan

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat, SMA 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 (Hoddin, 2020).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Lembaga pendidikan sekarang ini benar-benar memperhatikan assurance yang tak ingin hanya sebagai istilah saja tetapi juga merupakan salah satu bentuk dimensi dari Mutu Layanan yang sasaran akhirnya berupa kepuasan konsumen atas produk dari lembaga pendidikan tersebut (Putri et al., 2021).

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 internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Layanan Mutu

pendidikan tidak terlepas dari kinerja guru. Kinerja guru yang buruk dapat menurunkan kualitas mutu dan layanan pendidikan dan menghambat pencapaian visi dan misi pendidikan (Maison et al., 2022a).

Lembaga pendidikan/sekolah harus dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dengan berbagai aktivitas layanan yang dimiliki. Usman 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. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas (Putri et al., 2021).

Mutu layanan di SMA Negeri 3 Prabumulih diawali dengan proses input atau penerimaan siswa baru. Berikut ini data penerimaan siswa baru di SMA Negeri 3 Prabumulih selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. Data Input (Penerimaan Siswa Baru) di SMA Negeri 3 Prabumulih

Tahun	Kelas						Jumlah
	10		11		12		
	L	P	L	P	L	P	
2019/2020	97	47	24	35	22	25	250
2020/2021	74	102	40	70	26	43	355
2021/2022	102	122	40	68	40	70	442
2022/2023	92	122	70	68	39	67	458
2023/2024	110	137	48	76	63	64	498

Sumber: Data Dokumentasi SMA Negeri 3 Prabumulih

Berdasarkan data tabel 1. Diketahui input atau penerimaan siswa baru di SMA Negeri 3 Prabumulih memiliki peminat yang cukup tinggi. Adapun jumlah data yang bervariasi berdasarkan jumlah anak usia masuk SMA yang berbeda-beda setiap tahunnya. Selain aspek mutu input, berikut disajikan data awal output di SMA Negeri 3 Prabumulih sendiri dari tahun ke tahun telah banyak meluluskan siswa yang melanjutkan ke tingkat Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta.

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.

Persepsi dan harapan dapat membantu pengelola pemimpin pendidikan dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan orangtua siswanya sehingga dapat meminimalkan keluhan ketidakpuasan orangtua siswa. Dilatar belakangi kondisi saat ini sebagaimana paparan di atas, maka penulis mencoba melakukan penelitian “Manajemen Mutu Layanan dalam meningkatkan Daya Saing SMA Negeri 3 Prabumulih”.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi (Ismaya, 2019). 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 (Sidiq & Choiri, 2019).

Data dikumpulkan dengan metode, wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis sesuai dengan metode yang diajukan oleh Miles dan Huberman. Proses analisis data melibatkan langkah-langkah seperti reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Selain itu, keabsahan data juga diuji melalui proses triangulasi, yang melibatkan penggunaan beberapa sumber data dan metode untuk memastikan keakuratan temuan penelitian (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di SMA Negeri 3 Prabumulih

SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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 kerapihan penataan bangunan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di SMA Negeri 3 Prabumulih adanya alternatif pengganti ketidakterediaan fasilitas perpustakaan dan UKS, dengan memanfaatkan ruang kelas yang kosong. Adapapun ketidak adaan fasilitas sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan praktek sholat.

Upaya-upaya yang dilakukan pihak SMA Negeri 3 Prabumulih Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik.

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 kepentingan konsumennya (Anshar, 2022).

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 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih**

Secara operasional, pihak pengelola SMA Negeri 3 Prabumulih 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 (Hartati & Hasan, 2023).

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 (Siburian, 2014).

Demikian halnya dengan layanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan layanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikasikan/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 (Siburian, 2014).

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 (Maison et al., 2022a).

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empathy yang diberikan oleh pihak SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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 Keandalan (*reliability*) di SMA Negeri 3 Prabumulih**

Keandalan 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 (Penelitian et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga keandalan 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 keandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan layanan jasa. Aspek keandalan yang harus diperhatikan adalah proses layanan yang cepat, sikap layanan yang utama dan menanamkan kepercayaan (Penelitian et al., 2022).

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.

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 (Hasan et al., 2022).

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 SMA Negeri 3 Prabumulih**

Siswa SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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 (Sriwidadi, 2001). Bentuk konkret 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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 (YUNIAWAN, 2011). 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 SMA Negeri 3 Prabumulih**

SMA Negeri 3 Prabumulih 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 (Siburian, 2014).

Faktor Jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat 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 SMA Negeri 3 Prabumulih cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia (Maison et al., 2022b).

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di SMA Negeri 3 Prabumulih selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SMA Negeri 3 Prabumulih turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih 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 SMA Negeri 3 Prabumulih adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri setelah lulus dari SMA. 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 SMA 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 (Maison et al., 2022b).

Bentuk Jaminan yang diberikan oleh SMA Negeri 3 Prabumulih 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.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 3 Prabumulih, ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) di SMA Negeri 3 Prabumulih memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak SMA 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.

Mutu layanan aspek empati (emphaty) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, 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.

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.

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.

Mutu layanan aspek jaminan (assurance) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SMA Negeri 3 Prabumulih dan 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

- Anshar, M. (2022). Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP Negeri 1 Talaga Jaya. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2095–2103. <https://doi.org/10.31004/JPDK.V4I6.8507>
- Hartati, S., & Hasan, M. (2023). MANAJEMEN STRATEGI MENGGUNAKAN TQM DAN SWOT DALAM MENGANALISIS MAJU MUNDURNYA SEBUAH ORGANISASI. *An Najah (Jurnal Pendidikan Islam Dan Sosial Keagamaan)*, 2(2), 14–23. <https://journal.nabest.id/index.php/annajah/article/view/31>
- Hasan, M., Warisno, A., Harahap, N., Hidayati Murtafiah, N., & Agama Islam An Nur Lampung, I. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di SMP IT Wahdatul Ummah Kota Metro. *An Naba*, 5(2), 34–54. <https://doi.org/10.51614/ANNABA.V5I2.156>
- Hoddin, M. S. (2020). Dinamika Politik Pendidikan Islam Di Indonesia; Studi Kebijakan Pendidikan Islam Pada Masa Pra-Kemerdekaan hingga Reformasi. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 14(1), 15–30. <https://doi.org/10.30984/JII.V14I1.1035>
- Ismaya, A. (2019). *Metodologi Penelitian*. Syiah Kuala University Press.
- Maison, Khair, D., & Murtafiah, N. H. (2022a). MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2 SEMENDAWAI SUKSES KABUPATEN OKU TIMUR PROVINSI SUMATERA SELATAN. *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman*, 8(1), 1–16.
- Maison, Khair, D., & Murtafiah, N. H. (2022b). MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2 SEMENDAWAI SUKSES KABUPATEN OKU TIMUR PROVINSI SUMATERA SELATAN. *JURNAL AN-NUR: Kajian Ilmu-Ilmu Pendidikan Dan Keislaman*, 8(01). <https://www.jurnal.an-nur.ac.id/index.php/annur/article/view/162>
- Penelitian, J., Pendidikan, P., Tohar, M., Sma, P., Tengah, K. L., & Ntb, P. (2022). Analisis Peta Mutu Pendidikan SMA Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2020. *Jurnal Paedagogy*, 9(2), 228–240. <https://doi.org/10.33394/JP.V9I2.4971>
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhlani, A. (2021). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130. <https://doi.org/10.26593/JRSI.V10I2.4200.121-130>
- Siburian, P. (2014). FAKTOR PENENTU KINERJA KEPALA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 2(2). <https://doi.org/10.21831/CP.V2I2.2165>
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *The Winners*, 2(2), 107–115.  
<https://doi.org/10.21512/TW.V2I2.3817>
- Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN. In *Bandung:Alfabeta*.
- YUNIAWAN, A. (2011). *Evaluasi Orientasi Layanan Sebagai Bagian dari Budaya Organisasi dan Efeknya Terhadap Kinerja Organisasi*.