



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG TAHUN PELAJARAN 2023/2024

M. Saleh

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: msaleh0176@gmail.com

Abstract

This examination means to decide: (1) the actual proof angle (physical assets), (2) the sympathy perspective, (3) the dependability viewpoint, (4) the responsiveness viewpoint, and (5) the confirmation angle. This exploration utilizes subjective examination. The methodology utilized in this examination is an illustrative kind of investigation. The exploration was directed at Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung. Information from each element of administration quality in this exploration was gathered through interview, perception and documentation procedures. The examination information were broke down utilizing triangulation methods. The consequences of the exploration demonstrate that: (1) Nature of administration parts of actual proof (unmistakable) accessibility of offices and framework that help learning. (2) The nature of administration in the sympathy perspective is shown by worry for administration clients, for this situation understudies, regard for understudies who have sub optimal capacity levels. (3) The nature of administration part of unwavering quality is offering types of assistance that are as per what was guaranteed, each data conveyed is exact and on track. (4) The nature of administration in the responsiveness part of MAN 1 Bandar Lampung is shown by the readiness and capacity to assist with hardships looked by understudies and answer rapidly to any information, both analysis and ideas. (5) The nature of administration part of affirmation (confirmation) makes trust and gives affirmation to clients that the degree of progress of the educational experience at MAN 1 Bandar Lampung and the result are very palatable. Satisfactory educator ability in light of schooling and staffing levels.

Keywords: Quality, Education Services, Education Quality.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) aspek bukti fisik (*tangibles*), (2) aspek empati (*empathy*), (3) Aspek *reliability*, (4) Aspek Dayatanggap (*responsiveness*), dan (5) aspek Jaminan (*assurance*). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif analisis. Penelitian dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung. 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*) ketersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran. (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, setiapin formasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung dan *output* cukup memuaskan. Kompetensi guru yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan dan kepegawaian.

Kata Kunci: Mutu, Layanan Pendidikan, Kualitas Pendidikan.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat, Madrasah Aliyah sebagai insitutsi 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 (Kurniawan, 2017). 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. (Sindhunata, 2000) Namun demikian pemerintah beserta berbagai kalangan telah dan terus menerus berupaya mewujudkan peningkatan mutu pendidikan, antara 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 (HASAN et al., 2022). 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. (Mudiono, 2016)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Umar & Ismail, 2018). Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain (Kotler & Armstrong, 2008). 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 (Efrina & Warisno, 2021). Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan.

Dari definisi-definisi tentang mutu layanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mutu layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen. Mutu layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap layanan suatu perusahaan / institusi / produsen.

Sedikitnya terdapat tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan yang merata (Mu'tafi, 2020), Faktor tersebut adalah : *Pertama*, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan *education production function* atau *input-output put analysis* kurang begitu optimal, karena selama ini dalam menerapkan pendekatan tersebut kurang memperhatikan proses pendidikan. Banyak kalangan berasumsi bahwa sekolah apabila input nya baik akan menghasilkan out-put yang baik pula. Padahal proses pendidikan sangat menentukan out-put pendidikan. *Kedua*, penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi pusat yang kadang-

kadang kebijakan tersebut tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Sekolah kehilangan kemandirian, keluwesan, motivasi, kreatifitas/inisiatif untuk memajukan dan mengembangkan lembaganya termasuk peningkatan mutu sekolah. *Ketiga*, kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan, padahal terjadi tidaknya perubahan di sekolah sangat tergantung pada guru. Partisipasi masyarakat dewasa ini umumnya masih sebatas pada dukungan dana, sedangkan dukungan lainnya yang berupa moral, pemikiran, barang dan jasa kurang diperhatikan. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat juga lemah terutama mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan pendidikan kepada masyarakat (orang tua) sebagai *stakeholder* (Nasional, 2003)

Pada hakikatnya, berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan belum menunjukkan hasil yang menggembirakan, bahkan masih banyak kegagalan, ini disebabkan antara lain : masalah manajemen pendidikan yang kurang tepat, penempatan tenaga tidak sesuai dengan bidang keahliannya, penanganan masalah bukan pada ahlinya, pemerataan kesempatan, keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga tujuan pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan mutu pada setiap jenis dan jenjang pendidikan belum dapat diwujudkan secara signifikan.

Mutu layanan pendidikan merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan proses pendidikan di sebuah institusi. Pada Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Bandar Lampung, upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan sangat bergantung pada bagaimana mutu layanan pendidikan diberikan kepada para siswa. Layanan pendidikan yang berkualitas mencakup berbagai aspek, termasuk kurikulum yang relevan, metode pembelajaran yang efektif, sarana dan prasarana yang memadai, serta dukungan administratif yang efisien. 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. 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.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif analisis. 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.(Gunawan, 2022). Penelitian dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung. 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 DAN PEMBAHASAN

1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di MAN 1 Bandar Lampung

MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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.

Upaya-upaya yang dilakukan pihak MAN 1 Bandar Lampung 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.

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 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 MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung

Secara operasional, pihak pengelola MAN 1 Bandar Lampung 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 (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.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empaty yang diberikan oleh pihak MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung juga berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orangtua murid dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundang 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 MAN 1 Bandar Lampung

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 dipertahankan 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.

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 MAN 1 Bandar Lampung

Siswa MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung

MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di MAN 1 Bandar Lampung selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik MAN 1 Bandar Lampung turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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

Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) ketersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran. (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, setiapin formasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung dan *output* cukup memuaskan. Kompetensi guru yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan dan kepegawaian.

REFERENSI

- Efrina, L., & Warisno, A. (2021). *Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin*. 3.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- HASAN, M., Andi Warisno, Nasruddin Harahap, & Nurul Hidayati Murtafiah. (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>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, Issue 2). Jilid.
- Kurniawan, S. (2017). Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Madrasah. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 25–36. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v1i2.111>
- Mu`tafi, A. (2020). Pilar-Pilar Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Dalam Menghadapi Era Global. *Manarul Qur'an: Jurnal Ilmiah Studi Islam*, 20(2), 106–125. <https://doi.org/10.32699/mq.v20i2.1710>
- Mudiono, A. (2016). Keprofesionalan Guru dalam Menghadapi Pendidikan di Era Global. *Prosiding Seminar Nasional Jurusan KSDP-Prodi S1 PGSD UNM*, 43–50.
- Nasional, D. P. (2003). Pengembangan Sistem Pendidikan Tenaga Kependidikan Abad ke-21 (SPTK-21). *Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional*.
- Sindhunata, P. (2000). *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan*. Kanisius:

Yogyakarta.

Umar, M., & Ismail, F. (2018). Peningkatan mutu lembaga pendidikan ISLAM (Tinjauan konsep mutu Edward Deming dan Joseph Juran). *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 11(2).