



## PERAN MENEJEMEN LAYANAN KEPALA SEKOLAH SMA IT ANNAJIYAH LUBUKLINGGAU SUMATERA SELATAN

Salwa Hayati

Universitas Islam An Nur Lampung, Lampung, Indonesia,

Email: [fitanahdia9970@gmail.com](mailto:fitanahdia9970@gmail.com)

### Abstract

This study aims to determine: (1) aspects of physical evidence (tangibles), (2) aspects of empathy, (3) aspects of reliability, (4) aspects of responsiveness, and (5) aspects of assurance, in . The approach used in this study is qualitative research with descriptive analysis type. 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 techniques. 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. The Annajiyah IT High School Lubuklinggau, South Sumatra continues to provide health services and reading room facilities by utilizing unused classrooms. (2) The quality of service in terms of empathy is shown by concern for service users in this case students, (3) The quality of service in terms of reliability is by providing services that are in accordance with what was promised (4) The quality of service in terms of responsiveness is shown by the willingness and ability to accept both criticism and suggestions. (5) The quality of service in terms of assurance (creating trust and providing assurance to customers that the level of success of the learning process at SMA IT Annajiyah Lubuklinggau South Sumatra and the output is quite satisfactory

**Keywords:** *Management, Service, Principal*

### Abstrak

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 .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,. Pihak SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. (2) Mutu layanan aspek empati (emphaty) ditunjukkan dengan adanya kepedulian pada pengguna jasa dalam hal ini siswa, (3) Mutu layanan aspek kehandalan (reliability) adalah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (responsiveness) pihak ditunjukkan dengan kesediaan dan kemampuan baik kritik maupun saran. (5) Mutu layanan aspek jaminan (assurance)(menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan dan output cukup memuaskan

**Kata Kunci:** *Manajemen, Layanan, Kepala Sekolah*

## PENDAHULUAN

Pendidikan adalah hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara tentang peningkatan mutu merupakan salah satu pilar pembangunan pendidikan di Indonesia (Ramli, Muhammad Latif, 2022) Sistem pendidikan merupakan rangkaian-rangkaian dari sub sistem atau unsur-unsur pendidikan yang saling terkait dalam mewujudkan keberhasilannya. Ada tujuan, kurikulum, materi, metode, pendidik, peserta didik, sarana, alat, pendekatan dan sebagainya. Keberadaan satu unsur membutuhkan keberadaan unsur lain, tanpa keberadaan salah satu diantara unsur-unsur itu proses pendidikan menjadi terhalang, sehingga mengalami kegagalan (Wida farwati, 2024) Keberadaan sarana pendidikan mutlak dibutuhkan dalam proses pendidikan, sehingga termasuk dalam komponen- komponen yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan proses pendidikan. Tanpa sarana pendidikan, proses pendidikan akan mengalami kesulitan dan tujuan dari pendidikan tidak akan tercapai (Hidayat Rizandi, Muhammad Arrazi, Asmendri, & Milya Sari, 2023)

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat, Sekolah Menengah Pertama 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 (Pertama, Di, & Ma, 2022)

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa salah satu tujuan negara Republik Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk itu setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan pendidikan yang bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama dan gender. (Pertama et al., 2022) Dalam bidang pendidikan, Indonesia dewasa ini paling sedikit menghadapi tiga persoalan yang serius. Pertama, krisis moral yang begitu dahsyat di dalam masyarakat. (Supriyanto, Aswandi, & Chiar, 2017) Kedua, sistem pembelajaran yang belum begitu memadai disekolah-sekolah. Ketiga, mutu pendidikan yang masih rendah khususnya dijenjang pendidikan dasar dan menengah. 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. Walaupun berbagai hal tersebut telah dilakukan tetapi belum mampu menunjukkan peningkatan kualitas yang berarti, terutama sekolah-sekolah di pedesaan atau daerah tertinggal (Zuhroh et al., 2023)

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. Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan. (Supriyanto et al., 2017)

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 keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen. (Irawan, Fauzi, Harahap, & Murtafiah, 2022) 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. (Hidayat Rizandi et al., 2023)

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. (Wijayanti, 2019) Dalam kerangka umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa; baik yang tangible maupun yang intangible. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai input, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. (Pertama et al., 2022) Manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi mensinkronkan berbagai input tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas; baik konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, baik dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran (Pertiwi, Lubis, & Jono, 2023)

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). (Yulianti, Sari, Wahyuni, & Nur, 2021) 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. (Irawan et al., 2022)

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 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). (Pasya, Rifa'i, & Azijah, 2022) 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. (Zuhroh et al., 2023)

Mutu layanan di SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan diawali dengan proses input atau penerimaan siswa baru. Berdasarkan hasil pra survey setiap tahun minimal 40% dari siswa yang lulus diterima di Sekolah Menengah Atas. Jumlah siswa yang diterima di Sekolah Menengah Atas bervariasi tidak hanya di satu Sekolah Menengah Atas tetapi di beberapa Sekolah Menengah Atas negeri yang ada di Lampung Selatan. 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.

## METODE

Pendekatan penelitian kualitatif yang dipilih untuk penelitian ini adalah observasi, wawancara, atau telaah dokumen. Metode ini memungkinkan akses langsung ke sifat hubungan antara peneliti dan responden, yang lebih peka terhadap banyak pengaruh penajaman sendiri pada pola nilai. (Sari et al., 2022) Penelitian ini juga merupakan penelitian lapangan (field research) Penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang mengandalkan observasi partisipan. Jenis penelitian ini sering dilakukan dengan mengamati aktivitas dan interaksi secara langsung. Pendekatan ini mirip dengan cara peneliti mengamati peristiwa atau situasi di dunia nyata. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan lapangan yang luas

yang kemudian diberi kode dan dianalisis dengan berbagai cara. Jenis analisis ini dapat membantu peneliti memahami orang dan budaya yang mereka pelajari secara lebih menyeluruh. Dengan melakukan ini, mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang situasi dan orang-orang yang terlibat. (Danandjaja, 2014)

SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan akan dijadikan lokasi penelitian. Guru pendidikan agama Islam yang bekerja di SMP Daarul Maarif Natar Lampung Selatan menjadi subjek penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini., sedangkan kegiatan yang di maksud adalah implementasi Manajemen pendidikan karakter dalam mengembangkan minat, sikap dan perilaku positif siswa. Data yang dikumpulkan dianalisis untuk menemukan tren dan pola. Ini dilakukan dengan melacak dan mengatur transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya. Temuan tersebut kemudian disajikan secara bertahap, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (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.

Mutu layanan bukti fisik di SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan adanya alternatif pengganti ketidaktersediaan fasilitas 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 SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik.

Secara operasional, pihak pengelola SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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.

Bentuk empathy yang diberikan oleh pihak SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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.

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.

Siswa SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan diterapkan dalam merespon setiap

masukannya 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.

SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia. Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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 IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di Sekolah Menengah Atas Negeri setelah lulus dari Sekolah Aliyah. Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima Sekolah Menengah Atas Negeri, yang diterima di perguruan tinggi melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas yang diterima melalui jalur seleksi regular. 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 SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan 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%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di SMP Ma'arif Sindang Ayu, ditarik beberapa kesimpulan bahwa: Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) di SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS belum tersedia. Pihak SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai.

Mutu layanan aspek rasa 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. 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. Mutu layanan aspek jaminan (assurance) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SMA IT Annajiyah Lubuklinggau Sumatera Selatan dan output cukup memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danandjaja, J. (2014). Metode penelitian kepustakaan. *Antropologi Indonesia*.
- Hidayat Rizandi, Muhammad Arrazi, Asmendri, & Milya Sari. (2023). Pentingnya Manajemen Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Akademika: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 47–59. <https://doi.org/10.51339/akademika.v5i1.745>
- Irawan, T., Fauzi, M., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Nurussalam Sidogede Ogan Komering Ulu Timur Sumatera Selatan. *Jurnal Muhtadiin*, 8(2), 46–74. Retrieved from <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/muhtadiin>
- Pasya, R. A., Rifa'i, M., & Azijah, D. N. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2022(12), 478–483.
- Pertama, M., Di, S. M. P., & Ma, S. M. P. (2022). Manajemen Layanan Siswa Di Sekolah Kabupaten Lampung Selatan, 01(0), 459–468.
- Pertiwi, Y., Lubis, M., & Jono, A. (2023). Manajemen Kurikulum Tahfidz Qur'an Dalam Mencapai Target Hafalan 30 Juz di PPTQ Salafiyah Wustho An Nur Kota Bengkulu. *Jurnal Innovative*, 3(5), 7246–7258.
- Ramli, Muhammad Latif, M. (2022). KOMPETENSI MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN ( Tinjauan Melalui Pengelolaan Kurikulum serta Tenaga Pendidik dan Kependidikan ). *Nazama Journal of Management Education*, 2(SEPTEMBER), h.43.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Iffah, J. D. N., ... Sofiyana, M. S. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. UNISMA PRESS.
- Supriyanto, A., Aswandi, & Chiar, H. M. (2017). Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2), 1–15. Retrieved from <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18384>
- Wida farwati, W. (2024). Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Peran Komite Madrasah. *Ma'arif Journal of Education, Madrasah Innovation and Aswaja Studies*, 3(1), 14–24. <https://doi.org/10.69966/mjemias.v3i1.47>
- Wijayanti, D. I. (2019). Kompetensi Manajerial Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 4 Kebumen. *Ar-Rihlah*, 4(2), 1–22.

- Yulianti, I., Sari, R. M., Wahyuni, R., & Nur, W. (2021). Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SD Negeri 4 Kenanga Sumber Kabupaten Cirebon, 274–280.
- Zuhroh, I., Tinggi, S., Islam, A., Bogor, D., Pratama, A. I., Sekolah, K., ... Bogor, K. (2023). Peran Layanan Khusus Asrama Sebagai Penguat Manajemen Mutu Pendidikan Di Muhammadiyah Boarding School (MBS) SMA Muhammadiyah 1 Weleri. *Journal of Management (EJoM)*, 1(2), 10–24. Retrieved from <https://doi.org/>