



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP UNGGULAN DARUSY SYAFA'AH KOTAGAJAH KECAMATAN KOTAGAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH TAHUN PELAJARAN 2021/2022

Abdul Azis¹, An an Andari², Sugiran³

1. Institut Agama Islam An Nur Lampung, Indonesia
2. Institut Agama Islam An Nur Lampung, Indonesia
3. Institut Agama Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email : azis.pasun@gmail.com¹, andari.faqih@gmail.com²,

Abstrak :

Good service quality performance is expected to meet consumer expectations and if the expectations are met then community satisfaction can be fulfilled both in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. This study aims to determine: (1) aspects of physical evidence (tangibles), (2) aspects of empathy (empathy), (3) aspects of reliability, (4) aspects of responsiveness (responsiveness), and (5) aspects of assurance. , at the Superior Middle School Darusy Syafa'ah Kotagajah.

The approach used in this research is a qualitative descriptive. Data from each dimension of service quality in this study were collected through interview, observation and documentation techniques. The research data were analyzed using triangulation technique.

The results of study prove that: 1) The quality of service aspects of physical evidence (tangible) is the availability of facilities and infrastructure that support learning, but library facilities and UKS rooms and prayer rooms are not yet available, 2) The quality of service in the empathy aspect is indicated by the concern for service users, in this case students, the attention to students who have below average ability levels, 3) Quality of service in the aspect of reliability (reliability) is to provide services as promised, every information submitted is accurate and on target 4) The quality of service in the responsiveness aspect of the Darusy Syafa'ah Junior High School Kotagajah is shown by the willingness and ability to help the difficulties faced by students and respond quickly to any input, both criticism and suggestions, 5) The quality of service in the assurance aspect creates trust and guarantees to customers that the success rate of the learning process at the Darusy Syafa'ah Junior High School Kotagajah and the output is quite satisfactory. Guarantees are provided such as the number of graduations reaching one hundred percent, the number of graduates accepted in state high schools and outstanding academic abilities.

Keywords: *Quality of Education Service, Educational Services, Students.*

Abstrak :

Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen yang mana dengan dipenuhinya kepuasan masyarakat dapat terpenuhinya aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Aspek bukti fisik (*tangibles*), (2) Aspek empati (*empathy*), (3) Aspek *reliability*, (4) Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), (5) Aspek Jaminan (*assurance*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data 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*) tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun belum tersedianya fasilitas perpustakaan dan ruang UKS, 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 maemberikan layanan yang sesuai dengan dijanjikan, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran, 4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah 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 SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah dan *output* cukup memuaskan. Jumlah lulusan yang diterima disekolah lanjutan negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

Kata Kunci: *Mutu Layanan Pendidikan, Jasa Layanan Pendidikan, Peserta Didik.*

PENDAHULUAN

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konsteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Output pendidikan merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan.

Menurut Crosby mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi (Aziz & Nurhayati, 2010).

Dalam pandangan (Zamroni, 2007) dikatakan bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus menerus meningkatkan kualitas proses belajar dan factor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut Edwar Sallis, Sekolah yang bermutu memiliki ciri-ciri sebagai berikut: 1) Sekolah berfokus pada pelanggan, 2) sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, 3) sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya, 4) sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas 5) sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencaai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrument untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya, 6) sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, 7) sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya, 8) sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas kualitas dan merangsang agar lainnya dapat bekerja secara berkualitas, 9) sekolah

memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang termasuk kejelasan arah kerja secara vertical dan horizontal, 10) sekolah memiliki strategi dan evaluasi yang jelas, 11) sekolah menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut, 12)sekolah menempatkan kualitas sebagai integral dari budaya kerja, 13) sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan (Sudarmawan, 2006).

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi merupakan tanggung jawab dari semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan.

Mutu dalam konteks “hasil pendidikan” mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu. 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 olahraga, seni atau keterampilan tambahan tertentu.

Mutu layanan di SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah diawali dengan proses input atau penerimaan siswa baru. Berikut data penerimaan siswa Baru SMP Darusy Syafa’ah tiga tahun terakhir:

Tabel 1. Data Penerimaan Siswa Baru SMP Darusy Syafa’ah

Tahun	Kelas			Jumlah
	VII	VIII	IX	
2019/2020	87	80	90	257
2020/2021	85	87	90	262
2021/2022	90	87	89	266

Sumber: Data Dokumentasi SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah

Selain aspek mutu *input* disajikan data awal *output* di SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah dari tahun ketahun telah banyak meluluskan siswa yang melanjutkan ke tingkat menengah atas baik Negeri maupun Swasta. Berdasarkan hasil pra survey setiap tahun minimal 40% dari siswa yang lulus diterima di SMA Negeri. Jumlah ini bervariasi tidak hanya di satu SMA Negeri tetapi beberapa SMA Negeri yang ada di kabupaten lain.

Penulis telah berusaha melakukan penelusuran terhadap beberapa tulisan yang dianggap memiliki kemiripan maupun kesamaan dari penelitian penulis. Temuan tersebut yaitu :

Penelitian yang dilakukan yang melakukan (Rinala dkk., 2013) dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata nusa dua Bali”. Dengan Hasil penelitian adalah: 1) Mutu Layanan akademik dapat dijelaskan dengan faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati yang memberikan efek kuat dan jaminan memberikan efek lemah, 2) Mutu layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali.

Penelitian dari (Rubaman, 2008) dengan judul “Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan”. Kesimpulan kajian menyebutkan

untuk mengetahui keadaan layanan pendidikan perlu dilakukan pengukuran penilaian masyarakat/pelanggan. Hasil penilaian perlu disebarluaskan sehingga masyarakat dapat menentukan mana layanan pendidikan yang layak untuk dipilih dan mana yang harus dihindari. Metode ServQual merupakan cara pengukuran kepuasan pelanggan yang sederhana, mudah digunakan dan diinterpretasikan dan cara ini dapat digunakan untuk semua pengukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, tidak terkecuali bidang pendidikan.

Penelitian yang dilakukan Warisno (2018) dengan judul "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam di Kabupaten Lampung Selatan". Hasil penelitian menemukan bahwa pertama, pengembangan sumber daya Pendidik didasarkan pada evaluasi diri dan analisis kebutuhan, penyusunan program, pelaksanaan program, melakukan evaluasi pelaksanaan. Target pencapaian, dan orientasi pengembangan sumberdaya pendidik madrasah. Kedua, strategi pengembangan SDM pendidik dimulai dari proses "buy" (rekrutmen) dan "make" (pembinaan/pengembangan). Ketiga, bentuk kegiatan dalam rangka pembinaan/pengembangan SDM pendidik dilakukan dengan benar dan sistematis sesuai standar mutu. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan pula peningkatan mutu lulusan dapat tercapai jika SDM (Pendidik dan tenaga Kependidikan) dioptimalkan melalui manajemen yang andal.

Penelitian yang dilakukan oleh Patriyani,dkk(2013) tujuan umum penelitian ini adalah mengidentifikasi mutu layanan jasa pendidikan menurut perspektif mahasiswa jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta Tahun 2012. Penelitian ini merupakan jenis penelitian explanatory study dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini melibatkan 85 responden di Jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta. Mayoritas responden memiliki persepsi baik atas mutu layanan jasa pendidikan jurusan Keperawatan yaitu sejumlah 65 orang (76,5%). Sedangkan responden yang memiliki persepsi cukup adalah sebesar 20 orang (23,5%). Tidak terdapat respon yang memiliki persepsi kurang terhadap mutu jasa layanan pendidikan (0%).

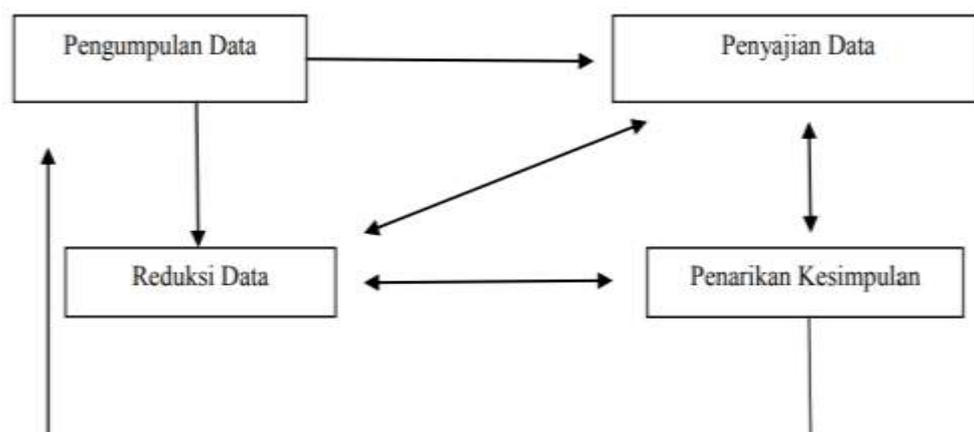
Pentingnya mutu layanan pendidikan ini sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam, karena untuk meningkatkan kualitas maka diperlukan mutu layanan pendidikan yang baik, dalam hal ini penulis ada beberapa tujuan yang ingin dicapai diantaranya :

1. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek bukti fisik (*tangibles*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah.
2. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek rasa empati (*empathy*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah.
3. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek realibilitas (*reliability*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah.
4. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek daya tanggap (*responsiveness*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah.
5. Untuk mengetahui Mutu Layanan Pendidikan aspek jaminan (*assurance*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah.

METODOLOGI PENELITIAN

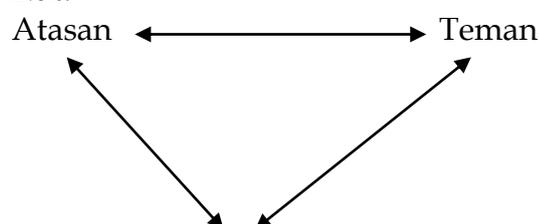
Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan keterangan tentang hal-hal yang terkait dengan permasalahan dilokasi penelitian. Dan untuk melengkapi data penelitian ini penulis mempersiapkan data primer yang bersumber dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap narasumber. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala sekolah dan guru yang ada di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah sebagai pelanggan internal sedangkan pelanggan eksternalnya adalah siswa. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perwakilan satau siswa SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah untuk memperkuat informasi tentang kualitas layanan, kualitas sarana prasarana serta dokumentasi profil SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah, serta foto-foto dokumentasi kegiatan supervisi guna meningkatkan kinerja guru dan mutu pendidikan di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah.

Analisis data kualitatif menggunakan proses pengujian terhadap kredibilitas hasil penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan. Sehingga penelitian dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan, oleh karena itu dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis model interaktif. Untuk memperjelas model analisis interaktif dapat digambarkan dengan skema sebagai berikut:



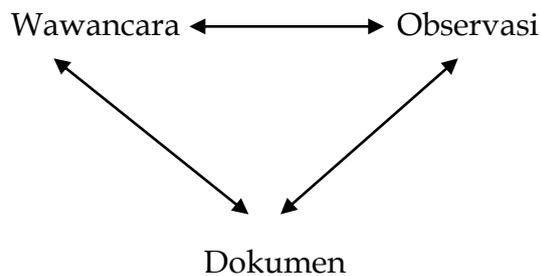
Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

Untuk menetapkan keabsahan dalam penelitian ini digunakan teknik pemeriksaan triangulasi. Triangulasi adalah cara paling umum yang digunakan dalam menjamin validitas data dalam penelitian kualitatif. Ketiga triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam bentuk skema berikut:

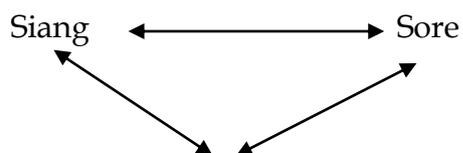


Bawahan

Gambar 2. Triangulasi Sumber Data



Gambar 3. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Gambar 4. Triangulasi Waktu Pengumpulan Data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini akan diuraikan tentang temuan penelitian yang berjudul Mutu Layanan Pendidikan Di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagaja Kecamatan Kotagajah Kabupaten Lampung Tengah Tahun Pelajaran 2021/2022, untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rumusan masalah yang telah ditentukan. Berdasarkan temuan data penelitian sesuai dengan kondisi riil dilapangan serta hasil wawancara mendalam dengan informan utama dataupun informan pendukung. Sehingga hasil penelitian menemukan bahwa:

1. Mutu layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah

Aspek mutu layanan pendidikan di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah berupa bukti fisik dapat terlihat dari kelengkapan sarana dan prasarana pembelajaran. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala Sekolah yang menjelaskan bahwa:

“Di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah ini, bukti fisik sebagai salah satu indicator mutu layanan pendidikan sudah memadai. Ketersedian sarana prasarana yang mendukung pembelajaran, letak sekolah yang strategis ditengah-tengah penduduk, serta lingkungan yang bersih dan asri”. (Rosyadi, Wawancara 2021).

Hasil wawancara tersebut didukung dengan hasil observasi langsung di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah. Lokasi dan lingkungan berdirinya SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah berada di tengah-tengah perkampungan dan berdekatan dengan jalan raya, sehingga mudah dijangau

oleh masyarakat sekitar yang menyekolahkan anak-anaknya di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah (Observasi 27 October 2021).

Namun masih terdapat kekurangan fasilitas yang belum dimiliki oleh sekolah, sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala sekolah bahwa:

“Meskipun SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah ini memiliki jumlah siswa yang tergolong banyak, namun kami belum memiliki ruang perpustakaan sendiri, belum adanya sarana kesehatan seperti ruang UKS. Karena dana kami hanya mengandalkan bantuan dana BOS dari pemerintah, sedangkan untuk mengajukan anggaran fasilitas tersebut belum tentu diterima”. (Rosyadi, Wawancara 2021). Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi diperoleh informasi bahwa adapun ketidaksiediaan fasilitas sekolah disiasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan yang belum lengkap lainnya.

Kepala sekolah juga menambahkan terkait dengan aspek bukti fisik dimensi mutu layanan SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah memiliki tenaga pendidik yang ada dinilai cukup handal karena telah memiliki latar belakang pendidikan S1 juga dibekali ilmu yang memadai sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005.

Dalam kaitannya dengan memberikan tingkat kepuasan bagi siswa dan wali murid sehingga bukti fisik dalam mutu layanan yang diberikan. Dimanamutu 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 penggunaan jasa. Artinya layanan administrasi akademik yang diberikan oleh SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah 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 stakeholder.

2. Mutu layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*Empathy*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah

Mutu layanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari lembaga pendidikan yang menghasilkan suatu produk yang diinginkan. Namun pada dasarnya standar mutu layanan dilembaga pendidikan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman/simpaty (*caring*) serta perhatian secara individual yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah berkaitan dengan dimensi mutu layanan pendidikan aspek *empathy* yang diberikan kepada siswa selaku konsumen, Bahwa:

“Sejauh ini pihak sekolah selal berusaha memberikan perhatian khusus bagi siswa-siswanya. Perhatian yang dimaksud adalah ketika siswa mengalami masalah kesulitan belajar maka dilakukan tindakan seperti adanya bimbingan

belajar secara khusus. Pihak sekolah juga berusaha memberikan peluang bagi siswa yang memiliki kelebihan baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kreativitas, bakat dan kemampuannya. Bagi siswa yang kurang mampu diberikan tunjangan meskipun sudah ada bantuan pembiayaan dari pihak pemerintah. (Rosyadi, Wawancara 2021).

Sejalan dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah, salah seorang guru juga memberikan keterangan bahwa:

“bentuk layanan aspek *empathy* atau perhatian kepada siswa, guru memiliki tugas tambahan untuk memberikan bimbingan belajar diluar jam belajar. Kegiatan dilakukan tanpa ada pungutan biaya, yang bertujuan bagi siswa yang memiliki nilai dibawah KKM dapat belajar mengulang kembali materi-materi yang telah disampaikan supaya dapat setara dengan teman-teman yang memiliki perilaku kurang disiplin seringkali bermasalah dengan perilaku sering bolos maupun tidak mengerjakan pekerjaan rumah, maka pihak sekolah memberikan arahan tanpa harus menakuti-nakuti siswa atau memberikan hukuman kekerasan. (Afthonia 25 october 2021).

Selain berkaitan dengan kesulitan belajar, pihak sekolah juga memberikan perhatian khusus bagi siswanya yang erring melanggar aturan seperti tidak disiplin datang kesekolah, sering membolos dan jarang mengerjakan tugas. Hasil wawancara diperkuat oleh hasil observasi, ketika guru selaku wali kelas dari siswa yang sering membolos melakukan dengan wali murid.

Empati dalam memberikan layanan kepada siswa ditunjukkan oleh data bahwa kualitas berdasarkan empati susai dengan harapan para orang tua. Empati dalam dimensi kualitas perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan. 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.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk *empathy* yang diberikan oleh pihak SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah adalah adanya kepedulian pihak sekolah terhadap siswanya. Selain terhadap masalah siswa, pihak SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah juga berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orang tua murid dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundang wali murid apabila ada informasi yang harus disampaikan mengenai bantuan beasiswa bagi siswa kurang mampu, bago siswa berprestasi dan lain-ain.

3. Mutu layanan Pendidikan Aspek Keandalan (*Reliability*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah

Kehandalan/*reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan pendidikan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Pihak SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah sebagai penyedia jasa pendidikan, berupaya meningkatkan tingkat mutu keandalan lembaganya dengan terus berupaya melakukan perbaikan baik di bidang kompetensi guru, perbaikan dibidang sarana maupun prasarana. Sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh kepala sekolah, yakni:

“Dalam rangka membangun budaya kerja yang bermutu sehingga menghasilkan kehandalan dalam layanan, maka guru-guru yang mengajar di SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah harus memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai. Selain itu guru harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ajar yang diampunya, dengan demikian maka kualitas kehandalan dapat dipertahankan, tetapi dalam hal penugasan media pembelajaran elektronik guru-guru yang sudah senior memiliki kendala, bias dikatakan mereka sangat gptek, jangankan mau menggunakan sekedar membuka saja mereka kebingungan”. (Rosyadi, Wawancara 2021).

Hal ini selaras dengan hasil observasi yang dilakukan di SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah. Selain itu, untuk mewujudkan mutu layanan aspek kehandalan, maka dilakukan penyesuaian dalam bidang kualifikasi pendidikan guru dan kompetensi guru yang mumpuni akan berimplikasi pada prestasi siswa baik akademik maupun non akademik.

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 dikatakan handal apabila melakukan pelayanan dengan baik dan menerapkan keterampilan yang dimilikinya.

4. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) di SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*resposif*) dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas atau kemauan untuk membantu peserta didik memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan akademik SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah 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 SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah 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 orang tua murid maupun masyarakat sekitar.

Inti dari layanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplemetasikan 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 SMP Unggulan Darusy Syafa’ah Kotagajah

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan layanan, sehingga orang yang menerima layanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan layanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan

kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan mutu layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, menyebutkan bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas layanan yang diberikan. Di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah ini jaminan atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari proses penerimaan siswa baru melalui proses seleksi yang cukup ketat. Selain itu pembelajaran didukung oleh fasilitas yang memadai serta hasil akhirnya adalah tingkat kelulusan yang cukup tinggi (Rosyadi, Wawancara 2021). Hal ini sejalan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan.

Untuk memperoleh suatu 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

1. Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah memiliki kondisi fisik yang baik dan memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS belum tersedia. Pihak SMP tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai.
2. 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 padasiswa yang memiliki kemampuan belajar belum mencapai KKM dengan memberikan belajar tambahan setelah jam belajarselesai.
3. Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) memiliki mutu layanan sudah baik dan sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang kompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung. Namun guru-guru yang senior memiliki kendala dalam memanfaatkan media pembelajaran yang bersifat teknologi. Hal ini dikarenakan guru-guru yang senior masih gagap teknologi.
4. Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dimana pihak sekolah baik, guru dan staf memiliki sikap ramah dan komunikatif terhadap siswa dan orang tua siswa dalam merespon setiap masukan maupun kritikan. Pihak sekolah mengundang orang tua murid untuk memberikan informasi seputar prosedur penerimaan PIP, BSM maupundana BOS.
5. Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SMP Unggulan Darusy Syafa'ah Kotagajah dan *output* baik dan 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

- Aziz, A., & Nurhayati. (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Alfabeta.
- Patriyani, R. E. H., Hartanto, A. M., & Prihatini, E. (2013). Mutu Layanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, 198–202.
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Padda Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Duab Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*, 4, 1–12.
- Rubaman, U. M. (2008). Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendidikan. *Jurnal Madani*, 1, 28–38.
- Sudarmawan, D. (2006). *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Bumi Aksara.
- warisno, A. (2018). PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN MUTU LULUSAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN. *Ri'AYAH*, 03(02), 99–113.
- Zamroni. (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. PSAP Muhamadiyah.