

**MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2
SEMENDAWAI SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Maison

Institut Agama Islam An Nur Lampung
Email : maisonmanakaratiga@gmail.com

Damrah Khair

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan
Email : damrahkahir@radenintan.ac.id

Nurul Hidayati Murtafiah

Institut Agama Islam An Nur Lampung
Email : nurulhm@an-nur.ac.id

Diterima:	Revisi:	Disetujui:
27/01/2022	15/02/2021	04/03/2022

ABSTRAK

Kualitas layanan yang baik dan terpenuhinya kepuasan masyarakat dalam aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan merupakan indikator mutu layanan di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bidang bukti fisik (tangibles), empati (empathy), reliability, Daya tanggap (responsiveness), dan aspek Jaminan (assurance), di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif analisis. Menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik triangulasi. Sebagai kesimpulan akhir dari tesis ini diperoleh hasil bahwa: 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 : *Mutu Layanan Pendidikan, Jasa Layanan Pendidikan, Peserta Didik*

PENDAHULUAN

Para pelaku dunia pendidikan telah sampai di era persaingan yang sangat ketat, Sekolah Menengah Kejuruan . Sebagai institusi penyelenggara pendidikan formal dan merupakan salah satu industri penting di dunia pendidikan. Selain harus memenuhi harapan orang tua, SMK juga harus menyelenggarakan jasa pendidikan yang bermutu yang bertujuan untuk 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.

Ada beberapa hal yang menyebabkan peningkatan mutu pendidikan tidak merata. Yaitu 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, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan *education production function* atau *input-output analysis* kurang begitu optimal, karena selama ini dalam menerapkan pendekatan tersebut kurang memperhatikan proses pendidikan dan kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan.

Merupakan tanggungjawab dari semua pihak sekolah termasuk didalamnya orangtua dan dunia usaha sebagai *customer* internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan yaitu menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu yang diharapkan banyak orang atau masyarakat.

Suatu lembaga pendidikan apabila ingin diminati publik hendaknya menyediakan proses pendidikan dan pembelajaran dan layanan yang baik serta bermutu, karena

tanpa adanya layanan yang baik terutama dari hasil proses pendidikannya, masyarakat tidak akan memperhatikan dan berminat di lembaga tersebut. Dengan demikian, SMK sebagai lembaga pendidikan/sekolah harus dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dengan berbagai aktivitas layanan yang dimiliki yaitu meliputi mutu *input*, *proses*, *output*, dan *outcome*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berusaha mendefinisikan suatu peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi saat ini ataupun mengambil masalah-masalah, yang memusatkan perhatian kepada masalah aktual sebagaimana adanya dilapangan saat penelitian dilaksanakan¹

Data primer merupakan sumber data penelitan dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini kepala sekolah dan guru yang ada di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III sebagai pelanggan internal sedangkan pelanggan eksternalnya adalah siswa.

Data sekunder merupakan sumber data tidak langsung atau melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Adapun sumber data sekunder disini adalah perwakilan satu siswa SMK Negeri 2 Semendawai Suku III

analisis interaktif adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini . Ada 4 komponen analisisnya yaitu dengan pengumpulan data, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan:

- a. Pengumpulan data, yaitu dengan mengumpulkan data di lokasi SMK dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi
- b. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di

¹ Nada Sudjana dkk., *Penelitian dan Nilai*, (Bandung: Pendidikan Sinar 1989) h. 46

lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.

- c. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
- d. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarahan dan sebab akibat.

PEMBAHASAN

Mutu Layanan Pendidikan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan mutu adalah (ukuran), baik buruk suatu benda; Taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb) kualitas.² Definisi mutu memiliki pengertian yang bervariasi. Pendidikan yang berfokus pada mutu menurut konsep Juran adalah bahwa dasar misi mutu sebuah sekolah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat. Masyarakat dimaksud adalah secara luas sebagai pengguna lulusan, yaitu dunia usaha, lembaga pendidikan lanjut, pemerintah dan masyarakat luas, termasuk menciptakan usaha sendiri oleh lulusan.³

Mutu menurut Carvin, sebagaimana dikutip oleh Nasution, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau harapan pelanggan pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan.⁴

² Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), h. 677

³ Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), h. 77-78

⁴ *Ibid.*, h. 78

Menurut Edwar Sallis, sekolah yang bermutu memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Sekolah berfokus pada pelanggan
- b. Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal
- c. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya
- d. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik maupun tenaga administratif
- e. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya
- f. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang
- g. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya
- h. Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang agar lainnya dapat bekerja secara berkualitas
- i. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal
- j. Sekolah memiliki strategi dan evaluasi yang jelas
- k. Sekolah menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut

Indikator Mutu Layanan Pendidikan

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid / siswa sebagai *customers*. Di dalam kegiatan layanan (*service*) terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Sedangkan substansi layanannya adalah dalam bidang

pendidikan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini hasil pendidikan. Diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas.⁵ adapun indikator mutu layanan pendidikan yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu layanan yang diterima oleh orang yang menginginkan layanan, sehingga puas atas layanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan.⁶

Pada suatu bentuk Mutu Layanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan *tangibles* atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen. *Tangibles* disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible* atau bukti langsung menurut Zoeldhan yaitu berupa bentuk layanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana layanan yang tersedia, teknologi layanan yang digunakan, *performance* pemberi layanan yang sesuai dengan karakteristik layanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk layanan

⁵ Yahya Sudarya, *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis*, (Jurnal Pendidikan Dasar, Nomor: 8-Oktober 2007), h. 1

⁶ Valarie A. Zeithaml, Leonard L Berry, & A. Parasuraman, *The Behavioral Consequences of Service Quality* (Journal of Marketing Vol. 60-April 1996), h. 31-46

fisik yang dapat dilihat.⁷ *Tangible* atau bukti langsung berupa layanan-layanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan Mutu Layanan terbaiknya terhadap konsumen.

b. Kehandalan (*reliability*)

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan konsumen tak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga konsumen merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi kehandalan atau *reliability* itu sendiri menurut Parasuraman adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belur prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk layanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas layanan tersebut.⁸

Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan *skill* mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya. Sama halnya ketika Zoeldhan mengatakan bahwa 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

⁷Zoeldhan Raden, *Pengertian Keputusan Pembelian*, (www.zoeldhaninfomaanajemen.com, 2012), diakses 14 April 2021

⁸ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.⁹

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan layanan yang diterima oleh konsumen.¹⁰

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk layanan mendapat respon positif.¹¹ Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih ke yang bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun.

Ketika perusahaan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan konsumen terhadap perusahaan. Dan *feedback* yang didapat perusahaan dapat dirasakan ketika konsumen tersebut entah mengkonsumsi produknya kembali atau bahkan banyak

⁹ Zoeldhan Raden, *Op.cit.*, diakses 14 April 2021

¹⁰ Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. *Service, Quality Satisfaction*. (Yogyakarta.: Andi Offset. 2007), h. 48

¹¹ Parasuraman at.al. *Op.cit.*, h. 32

konsumen baru yang bisa jadi mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut sebelumnya.

Disini perusahaan dituntut untuk harus mengerti keinginan konsumen sebaik-baiknya, atau bahkan ketika ada konsumen yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan maka pihak yang memberikan layanan tersebut harus memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga konsumen dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan perusahaan.

Dapat dimisalkan pada perusahaan dealer mobil saat mendapat keluhan dari konsumen karena suatu hal tertentu maka perusahaan harus memberikan layanan dengan menanggapi keluhan tersebut dan meresponnya sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan. Namun apabila konsumen tersebut kurang mengerti dengan berbagai prosedur perusahaan maka tugas dari yang menanggapi keluhan tadi memberikan pengertian secara jelas dan bijaksana atau memberika alternative pilihan sehingga jangan sampai terkesan perusahaan mempersulit dengan berbagai peraturan yang mengada-ada dan keluhannya tidak ditanggapi selayaknya. Suatu perusahaan harus menyadari betapa vitalnya Mutu Layanan dengan daya tanggap yang baik terhadap konsumen, karena dengan bentuk daya tanggap yang sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen itu sendiri merasa bahwa ia dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. 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.¹² Maka dari itu

¹² Martul, Shadiqqin. *Implementasi Dimensi Kualitas Layanan Konsumen*. (Jakarta : Sinar Grafika, 2004), h.72

butuh keseriusan dari perusahaan dalam menanggapi hal tersebut. Jaminan (*assurance*)

Dewasa ini pembahasan mengenai jaminan atau *assurance* begitu gencar di banyak kalangan tak terkecuali di bidang pendidikan. 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. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan para pegawai dan staf pengajar dalam melayani kebutuhan pelanggan, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari perusahaan atas pelanggan saat menerima pelatihan. Adanya jaminan keamanan dari suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan pelatihan, disamping itu jaminan dari suatu perusahaan pelatihan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen karena apa yang diinginkan pelanggan dapat dipenuhi oleh perusahaan yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari pegawai dan staf pengajar lembaga pendidikan tersebut.

d. Empati (*emphaty*)

Definisi empati dalam pemasaran adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. 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.¹³

Empati dalam suatu layanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan

¹³ Parasuraman, at.al. *Op.cit.*, h. 40

pihak-pihak yang berkepentingan dengan layanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas layanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam perusahaan tersebut.

Intinya dalam setiap layanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan layanan apapun dari perusahaan maka perusahaan memberikan suatu layanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen.

Sedangkan Margaretha, mengatakan Mutu Layanan dalam empati harus diwujudkan dalam lima hal sebagai berikut :

- 1) Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang penting.
- 2) Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja yang diberikan, sehingga yang dilayani memberikan kesan bahwa pemberi layanan menyikapi layanan yang diinginkan.
- 3) Mampu menunjukkan rasa simpatik atas layanan yang diinginkan sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas layanan yang diberikan.
- 4) Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk layanan yang dirasakan.
- 5) Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan layanan atas berbagai hal yang

dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan layanan.¹⁴

Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai Suku III

Organisasi yang baik adalah organisasi yang menyadari pentingnya mutu layanan dan daya tanggap atas layanan yang diberikan. Agar layanan tersebut jelas dan dimengerti, Maka Setiap orang yang mendapat layanan sangat membutuhkan penjelasan atas layanan yang diberikan. Apabila layanan dan 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 suatu organisasi, dan ini merupakan suatu perwujudan terealisasinya mutu layanan yang berhasil.

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.

¹⁴ Widiastuti, R., & Margaretha, M. (2022, January). Meningkatkan Mutu Layanan Perguruan Tinggi Melalui Praktik Pengelolaan Quality Work of Life Karyawan. In Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM) (Vol. 1, No. 3, pp. 897-906).

- 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.

Aspek mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III berupa bukti fisik dapat terlihat dari kelengkapan sarana dan prasarana penunjang maupun fasilitas utama dalam kelancaran proses pembelajaran. Terpenuhinya semua kebutuhan tersebut dapat memberikan suatu bukti bahwa aspek *tangibles* yang ada di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III sudah memiliki mutu yang baik baik dari segi area atau lokasi, penataan ruang kelas dan kebersihan lingkungannya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Sekolah yang menjelaskan bahwa: Di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III ini, bukti fisik sebagai salah satu indikator mutu layanan pendidikan sudah memadai. Ketersediaan sarana prasarana yang mendukung pembelajaran, letak sekolah yang strategis ditengah-tengah penduduk, serta lingkungan yang bersih dan asri.¹⁵

Fasilitas fisik, perlengkapan, guru dan sarana komunikasi serta kendaraan merupakan indikator tercapainya *tangibles* atau bisa kita sebut bukti fisik. Dengan demikian bukti langsung/wujud adalah satu indikator yang paling nyata. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Lebih lanjut kepala sekolah menyampaikan bahwa:

Sesuai dengan tuntutan di era globalisasi saat ini, perubahan pola pikir dan pola tindak dalam mengelola kelas dan melaksanakan proses pembelajaran, setiap guru di sekolah tersebut dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan khususnya layanan proses pembelajaran sesuai dengan standar proses dan sesuai dengan Permendiknas nomor 41 tahun 2007. Guru di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III diharuskan untuk memiliki pola

¹⁵ Sunvita Ningrum, S.Si, Kepala SMK Negeri 2 Semendawai Suku III, Wawancara, Tanggal 25 April 2021

pikir (*Mindset*) dan pola tindak (*actionset*) terutama dalam mengimplementasikan dan mengembangkan kurikulum (2013) yang berlaku sekarang. Disamping itu, perubahan pola pikir dan pola tindak dalam mengelola kelas dan melaksanakan proses pembelajaran.

Aspek layanan bukti fisik dalam hal adanya layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak sekolah. Daya tanggap layanan pendidikan di SMK Negeri 2 Semendawai Suku III 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 merupakan bukti Keberhasilan yang tidak terlepas dari seorang pemimpin atau kepala sekolah yang selalu komitmen dan optimis membangun tim kerja yang efektif serta mengembangkan budaya mutu.

Bentuk Jaminan yang diberikan oleh SMK Negeri 2 Semendawai Suku III berdasarkan temuan penelitian adalah 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. 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di SMK Negeri 2 Semendawai III, ditarik beberapa kesimpulan bahwa Mutu layanan aspek bukti

fisik (*tangible*) di SMK Negeri 2 Semendawai III memiliki kondisi fisik yang baik dan memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak SMK 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 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.

Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dimana pihak sekolah baik, 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 SMK Negeri 2 Semendawai III 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.

REFERENSI

- Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. 2010. Malang: UIN-Maliki Press.
- Shadiqqin, Martul. *Implementasi Dimensi Kualitas Layanan Konsumen*. 2004 Jakarta : Sinar Grafika.
- Sudarya, Yahya. *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis*. 2007. Jurnal Pendidikan Dasar. Nomor: 8-Oktober
- Sudjana. Nada dkk.. *Penelitian dan Nilai*. 1989. Bandung: Pendidikan Sinar.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 1991. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service. Quality Satisfaction*. 2007 Yogyakarta.: Andi Offset.
- Valarie A. ZeithamI. Leonard L Berry. & A. Parasuraman. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. 1996. Journal of Marketing Vol. 60-April
- Widiastuti, R., & Margaretha, M.. *Meningkatkan Mutu Layanan Perguruan Tinggi Melalui Praktik Pengelolaan Quality Work of Life Karyawan. In Conference In Business, Accounting, And Management*. 2022 (CBAM). (Vol. 1, No. 3, pp. 897-906).
- Raden, Zoeldhan. *Pengertian Keputusan Pembelian*. 2012 (www.zoeldhaninfomaanajemen.com). diakses 14 April 2021
- Ningrum, Sunvita. S.Si. Kepala SMK Negeri 2 Semendawai Suku III . *Wawancara*. Tanggal 25 April 2021