



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI MA MIFTAHUL HUDA KECAMATAN BUMI AGUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Siti Komariyah¹, Ahmad Asrori², Yuli Habibatul Imamah³

¹⁻³Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: ¹skomqriyah526@gmail.com ²achmadasrori156@gmail.com

³yulihabibah9@gmail.com

Abstract:

This study aims to determine: (1) aspects of tangibles, (2) aspects of empathy, (3) aspects of reliability, (4) aspects of responsiveness, and (5) aspects of assurance, at MA Miftahul Huda, Bumi Agung District, East Lampung Regency. The approach used in this research is qualitative research with descriptive analysis type. Data from each dimension of service quality in this study were collected through interviews, observation and documentation techniques. 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, but library facilities and UKS rooms and prayer rooms are not yet available. (2) Service quality in the empathy aspect is shown by the concern for service users, in this case students. (3) Quality of service in the reliability aspect is to provide services that are in accordance with what was promised, any information submitted is accurate and on target. (4) Quality of service in the responsiveness aspect is indicated by the willingness and ability to help students with difficulties and respond quickly to any input, both criticism and suggestions. (5) Quality of service aspects of assurance (assurance) creates trust and provides guarantees to customers that the success rate of the learning process at MA Miftahul Huda, Bumi Agung District, East Lampung Regency, and the output is satisfactory.

Keywords: quality of educational services

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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif analisis. Dari data masing-masing dimensi mutu layanan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) kersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. (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, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur dan *output* cukup memuaskan.

Kata kunci: Mutu Layanan Pendidikan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan Sekolah Dasar ke persaingan yang sangat ketat, Sekolah Dasar 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.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Diana 2003) layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. (Kotler 2002) 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. 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.

Kualitas layanan pendidikan dapat ditentukan dengan membandingkan bagaimana klien mengevaluasi layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Ketikaantisipasi melampaui kenyataan. Ketika klien senang dengan layanan yang mereka terima, mereka lebih mungkin untuk kembali dan mempromosikan sekolah kepada orang lain. (Hasan et al. 2022)

Peningkatan mutu sebuah lembaga pendidikan harus melalui kegaitan perekrutan pendidik, peserta didik, tenaga kependidikan, dan

selanjutnya merencanakan bagaimana mengembangkannya. (Murtafiah 2022) Mutu berada pada puncak sebagian besar agenda, dan peningkatan mutu menjadi tugas terpenting yang dihadapi oleh setiap institusi. Mutu yang absolut ialah mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi, dengan sifat produk bergengsi tinggi, biasanya mahal, sangat mewah, dan jarang dimiliki orang. (Warisno 2022)

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. Terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan. 2) keterlibatan total. 3) pengukuran. 4) komitmen. 5) perbaikan berkelanjutan.

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). 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.

Prasurvey awal dilakukan bahwa input atau penerimaan siswa baru di MA Miftahul Huda Bumi Agung Lampung Timur memiliki peminat yang cukup tinggi. Adapun jumlah data yang bervariasi berdasarkan jumlah anak usia masuk sekolah dasar yang berbeda-beda setiap tahunnya. Selama 4 tahun ajaran berturut-turut jumlah pendaftar yang paling banyak terjadi pada tahun ajaran 2021-2022 dimana jumlah siswa baru yang mendaftar sebanyak 72 siswa. Pra survey setiap tahun minimal 40% dari siswa yang lulus diterima di SMPN. Jumlah siswa yang diterima di sekolah negeri bervariasi tidak hanya di satu sekolah tetapi di beberapa sekolah negeri yang ada di Gedongtataan dan Bandar Lampung.

Persepsi dan harapan dapat membantu pengelola pemimpin pendidikan dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan orangtua siswanya sehingga dapat meminimalkan keluhan atau ketidakpuasan orangtua siswa. Dilatar belakangi kondisi saat ini sebagaimana paparan di atas, maka penulis mencoba melakukan penelitian "Mutu Layanan Pendidikan di MA Miftahul Huda Bumi Agung Lampung Timur

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif (Sari et al. 2022). Variabel bebas penelitian ini adalah implementasi perencanaan strategis dan variabel terikat adalah proses belajar mengajar mata pelajaran bahasa Arab. Penelitian ini menggunakan desain study kasus yang dipilih untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh. (Widiastuti 2021) Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan teknik dokumentasi, observasi, wawancara. Observasi dilakukan dengan menggunakan panduan observasi yang disiapkan untuk memudahkan dari membantu peneliti dalam memperoleh data yang diperlukan, (Esen Pramudia Utama, Nur Widiastuti 2023) Uji keabsahan data dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang diterima merupakan data yang sebenarnya terdapat pada tempat penelitian (Agustianti et al. 2022). Setelah data-data terkumpul dan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (Widiastuti 2021)

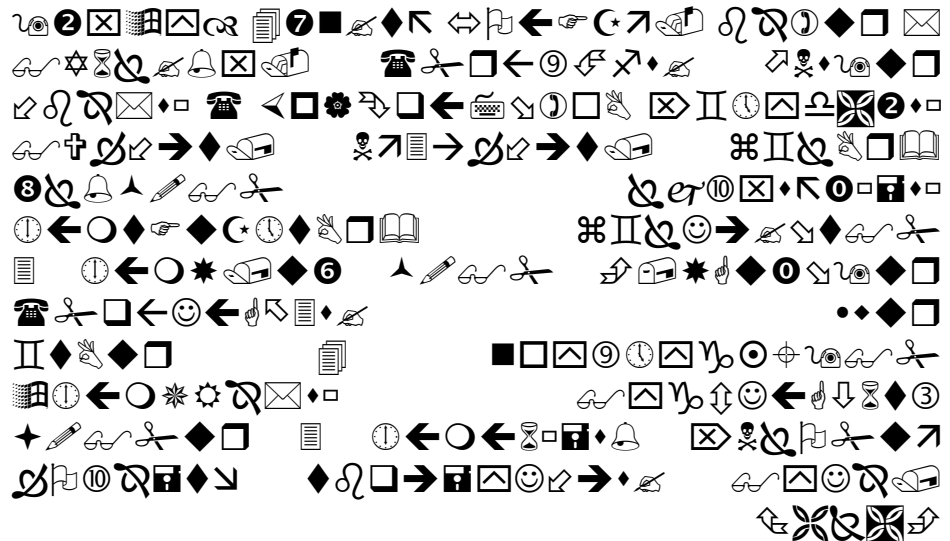
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur

MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 (kursi, meja, spidol, dll), dan kerapihan penataan bangunan.

mutu layanan bukti fisik di MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Dituliskan juga dalam Al-Qur'an Surat Al Baqarah ayat 283."



Artinya: “283. Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur

Secara operasional, pihak pengelola MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 empaty yang diberikan oleh pihak MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur

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, 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. 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.

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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur

Siswa MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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.

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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur dengan siswa.

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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur

MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 s-1) Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada siswa.

Faktor jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Aspek layanan pendidikan dalam hal jaminan di MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan.

Jaminan yang diberikan pihak MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di madrasah setelah lulus dari TK Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur, yang diterima di MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas waktu di Madrasah yang diterima melalui jalur seleksi reguler.

Bentuk jaminan yang diberikan oleh MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur 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 baik melalui jalur prestasi maupun jalur seleksi.

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.

KESIMPULAN

Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur memiliki kondisi fisik cukup memadai. Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. 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. 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 MA Miftahul Huda Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Lampung Timur dan *output* cukup memuaskan..

DAFTAR PUSTAK

- Agustianti, Rifka, Lissiana Nussifera, L. Angelianawati, Igat Meliana, Effi Alfiani Sidik, Qomarotun Nurlaila, Nicholas Simarmata, Irfan Sophan Himawan, Elvis Pawan, and Faisal Ikhrum. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. TOHAR MEDIA.
- Diana, Tjiptono F. dan. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Esen Pramudia Utama, Nur Widiastuti, Nina Ayu Puspita Sari. 2023. *Statistik Pendidikan Penelitian Kuantitatif : Eksperimen, Korelasi, Dan Kausal*. Edisi Pert. edited by R. Hidayat. Majalengka: Edupedia.
- Hasan, Mustaqim, Andi Warisno, Nasruddin Harahap, and 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.
- Kotler, P. 2002. *Marketing Management*. Ney Jersey: Prentice Hall Internasional.
- Murtafiah, Nurul Hidayati. 2022. "Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dan Profesional (Studi Kasus: Iai An Nur Lampung)." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10(02).
- Sari, Ifit Novita, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Jauhara Dian Nurul Iffah, Asri Widiatsih, Edy Setiyo Utomo, Ifdlolul Maghfur, and Marinda Sari Sofiyana. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. UNISMA PRESS.
- Warisno, Andi. 2022. "Konsep Mutu Pembelajaran Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya." *Attractive: Innovative Education Journal* 4(1):310-22.

Widiastuti, N. 2021. "Metode Pembelajaran Dalam Upaya Internalisasi Nilai-Nilai Keislaman." *Al Fatih* 1:1-8.