



## MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGRI 2 BANDAR LAMPUNG

Siti Jariyah<sup>1</sup>, Agus Sujarwo<sup>2</sup>, Atika Rusdiani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email : sitjarsmandabdl@gmail.com

### Abstract :

Based on the background of the problems described above, the research focuses on the quality of education services based on quality standards of education services at SMA Negeri 2 Bandar Lampung with a sub focus on 5 dimensions of service quality at SMA Negeri 2 Bandar Lampung which consists of; Quality of education services in the tangibles aspect Quality of educational services in the aspect of empathy (empathy) Quality of education services in the aspect of Reliability Quality of education services in the aspect of Responsiveness. The results of this study are suggested to be used as a source of reference and additional information for future researchers, regarding service quality to customer satisfaction. In further research, other variables outside the 5 dimensions can be added or even using other dimensions of service quality as independent variables. The development of the world of education today has brought the world of education, especially in senior high schools, to experience very tight competition, high schools as institutions providing formal education are one of the service industries.

**Keywords :** *Management, Quality, Education Services*

### Abstrak :

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka penelitian di fokuskan pada mutu layanan pendidikan berdasarkan standar mutu layanan pendidikan di SMA Negri 2 bandar lampung dengan sub fokus pada 5 dimensi mutu layanan di SMA Negri 2 bandar lampungyang terdiri dari; Mutu layanan pendidikan aspek bukti fisik (*tangibles*) Mutu layanan pendidikan aspek rasa empati (*empathy*) Mutu layanan pendidikan aspek Reliabilitas (*reliability*) Mutu layanan pendidikan aspek Daya tanggap (*responsiveness*), dan Mutu layanan pendidikan aspek Jaminan (*assurance*). Hasil dari penelitian ini disarankan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan informasi tambahan bagi peneliti berikutnya, tentang mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel lain diluar 5 dimensi tersebut atau bahkan menggunakan dimensi mutu layanan yang lain sebagai variabel bebas. Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di Sekolah Menengah Atas mengalami persaingan yang sangat ketat, Sekolah Menengah Atas sebagai insitutuasi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang sangat urgen dalam kehidupan ini, sebab pendidikan akan menentukan kemana arah atau masa depan suatu kaum (Hartati, 2022). Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di Sekolah Menengah Atas mengalami persaingan yang sangat ketat, Sekolah Menengah Atas 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.

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 (Suryadi, 2009). Salah satu kebijakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia adalah melalui peningkatan mutu pendidikan. Pemerataan dan mutu pendidikan akan membuat warga negara Indonesia memiliki keterampilan khusus (*Life Skills*) sehingga memiliki kemampuan untuk mengenal dan mengatasi masalah diri dan lingkungannya, mendorong tegaknya masyarakat madani dan modern yang dijiwai nilai-nilai agama dan ideologi negara.

Pendidikan Islam di Indonesia sebagai sub sistem pendidikan nasional, pada hakikatnya juga bertujuan untuk berpartisipasi dalam membangun kualitas sumber daya manusia bangsa dalam segala aspeknya, terutama sekali dalam hal peningkatan moral serta kesejahteraan di masa yang akan datang (Warisno, 2019). Dalam bidang pendidikan, Indonesia dewasa ini paling sedikit menghadapi tiga persoalan yang serius. *Pertama*, krisis moral yang begitu dahsyat di dalam masyarakat. *Kedua*, sistem pembelajaran yang belum begitu memadai disekolah-sekolah. *Ketiga*, mutu pendidikan yang masih rendah khususnya dijenjang pendidikan dasar dan menengah (Sindhunata, 2000).

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.

Kita harus mengakui bahwa mutu pendidikan di negara kita masih

rendah. Kualitas pendidikan kita masih berada di bawah rata-rata negara berkembang lainnya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, et al., 2003). Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain (Kotler, 2002). 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.

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. 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.

Dengan demikian lembaga pendidikan/sekolah harus dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dengan berbagai aktivitas layanan yang dimiliki. Mutu pendidikan mengacu pada input, proses dan output serta dampaknya (Efrina & Warisno, 2021). *Input* pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan, dan Bermakna). *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 (Nasir, 1998).

*Input* pendidikan adalah segala hal yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Segala hal yang dimaksud meliputi sumberdaya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. *Input* sumberdaya meliputi sumberdaya manusia (kepala sekolah, guru-termasuk guru BP-, karyawan, siswa) dan sumberdaya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan,). *input* perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program, dan sebagainya. *Input* harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan, dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah. Kesiapan *input* sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu tinggi rendahnya mutu *input* dapat diukur dari tingkat kesiapan *input*. Makin tinggi tingkat kesiapan *input*, makin tinggi pula mutu *input* tersebut (Rohiat, 2009).

Mutu layanan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung diawali dengan

proses input atau penerimaan siswa baru. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui input atau penerimaan siswa baru di SMA Negeri 2 bandar lampung memiliki peminat yang cukup tinggi. Adapun jumlah data yang bervariasi berdasarkan jumlah siswa masuk SMA Negeri 2 Bandar Lampung yang berbeda-beda setiap tahunnya. Selama 3 tahun ajaran berturut-turut jumlah pendaftar yang paling banyak terjadi pada tahun ajaran 2022-2023 dimana jumlah siswa baru yang mendaftar sebanyak 555 siswa.

Selain aspek mutu *input*, berikut disajikan data awal *output* di SMA Negeri 2 Bandar Lampung sendiri dari tahun 2020 hingga 2023 telah banyak meluluskan siswa yang melanjutkan ke tingkat Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta. Begitupula halnya yang terjadi di SMA Negeri 2 bandar Lampung, ada asumsi dari orang tua siswa yang menyatakan bahwa "mutu lulusan SMA Negeri 2 bandar Lampung sudah baik dan bisa berkompetisi untuk masuk di Perguruan Tinggi. Sehingga ada beberapa siswa yang dari sekolah lain baik dari SMA Negeri atau SMA Swasta pindah ke SMA Negeri 2 Bandar Lampung ketika di kelas XI nya dengan melalui tes tertulis dan wawancara.

Berdasarkan hasil pra survey setiap tahun minimal 40% dari siswa yang lulus diterima di Jalur SNMPTN sedangkan sisanya masuk pada jalur SBMPTN, jalur mandiri, Bidik Misi dan jalur Prestasi. Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi atau lembaga pendidikan yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kata layanan apabila mendapatkan imbuhan menjadi layanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pihak pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Sehingga manajemen layanan bisa didefinisikan sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas layanan demi tercapainya tujuan layanan. Definisi manajemen layanan ini seiring dengan hadist nabi yang menghendaki umatnya untuk berlaku ihsan dalam segala hal. Upaya meningkatkan kualitas pengelolaan layanan pendidikan adalah sejalan dengan penerapan prinsip *good governance* yang mencakup transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemanfaatan sumberdaya pendidikan termasuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara massal untuk pembelajaran elektronik (*e-learning*) dan *e-administrasi*. Sejalan dengan itu anggaran pendidikan yang dialokasikan untuk satuan pendidikan termasuk untuk rehabilitasi dan penambahan sarana dan prasarana pendidikan diberikan dalam bentuk *block grant* atau *matching grant* dengan melibatkan partisipasi masyarakat sebagai upaya pemberdayaan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan (Margono, 2009).

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Integral Hidayatullah pada semester ganjil tahun pelajaran 2022/2023. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan keterangan tentang hal-hal yang terkait dengan permasalahan di lokasi penelitian. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. maka untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan data primer dan data sekunder sebagai data dalam penelitian ini (Arikunto, 2002).

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap narasumber, yang diminta keterangan tersebut adalah narasumber penelitian tentang mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Data sekunder dalam penelitian ini berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Ali, 1982). Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini penulis peroleh dari perwakilan satu siswa SMA Negeri 2 Bandar Lampung untuk memperkuat informasi tentang kualitas layanan, kualitas sarana prasarana serta dokumentasi profil SMA Negeri 2 Bandar Lampung, dokumen Rencana pengembangan sekolah yang disusun oleh kepala sekolah, serta foto-foto dokumentasi kegiatan supervisi guna meningkatkan kinerja guru dan mutu pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Triangulasi adalah cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek mutu layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung 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 SMA Negeri 2 Bandar Lampung 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 SMA Negeri 2 Bandar Lampung 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.”

Hasil wawancara tersebut di dukung dengan hasil observasi langsung di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Lokasi dan lingkungan berdirinya SMA Negeri 2 Bandar Lampung berada di tengah-tengah penduduk padat dan berdekatan dengan gedung-gedung pemerintahan juga sarana pemerintahan yang lainnya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar yang menyekolahkan anak-anaknya di SMA Negeri 2 Bandar Lampung, “Di SMAN 2 Bandar Lampung memiliki Laboratorium IPA sejumlah 3 ruangan yaitu Laboratorium Kimia, Biologi, dan Fisika. Kekurangan yang ditemui adalah belum memiliki Laboran. Sehingga guru harus mempersiapkan sendiri dalam pelaksanaan kegiatan praktikum. Dalam struktur organisasi pengurus laboratoriumnya terdapat Ketua Laboratorium dan penanggung jawab masing-masing laboratorium . “Kami sudah mengusulkan ke pihak pemerintah, namun saat ini kami belum mendapatkan Laporan”. Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa persoalan yang dialami adalah karena permintaan kebutuhan Laboran belum direspon oleh pemerintah. Namun kegiatan praktikum tetap berjalan dengan lancar

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sebagaimana diketahui bahwa guru di seluruh Indonesia menyelesaikan Pendidikan dan Pelatihan Profesi Guru (PLPG) dn PPG sebagai bagian dari rangkaian sertifikasi guru. PLPG dan PPG merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh guru untuk meningkatkan kompetensi baik itu kompetensi profesional, kompetensi pedagogic, kompetensi sosial maupun kompetensi kepribadian. Salah satu contoh adalah dari sisi prestasinya, SMA Negeri 2 Bandar Lampung telah mengantongi hampir banyak piala penghargaan dari berbagai cabang perlombaan perlombaan, baik akademik maupun non akademik.

Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari seorang pemimpin atau kepala sekolah yang selalu komitmen dan optimis membangun tim kerja yang epektif serta mengembangkan budaya mutu. Kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung mempunyai optimisme bahwa SMA Negeri 2 Bandar Lampung ini sebagai SMA Negeri 2 Bandar Lampung yang paling unggul dalam berbagai bidang di prestasi, dari tingkat Kota, Propinsi, Nasional bahkan sampai tingkat Internasional. “Dengan potensi yang dimiliki maka kami yakin sekolah ini dapat bersaing dengan sekolah lain. Apalagi didukung para guru yang sangat berpotensi,” ujar Kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung”. Aspek layanan bukti fisik dalam hal adanya layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak sekolah seperti disampaikan oleh siswa sebagai berikut; di sekolah kalau ada siswa yang sakit diberikan pengobatan pertama, misalnya jika ada yang terjatuh dan luka, guru-guru dari Tim Kesehatan segera memberikan obat dan membersihkan lukanya, jika ada siswa yang pingsan saat upacara sekolah, segera dibawa ke ruangan UKS untuk diberikan pertolongan pertama. Begitu pula Ketika ada kejadian-kejadian penyimpangan karakter siswa, atau penyimpangn asusila maka mendapatkan skorsing dari kepala

sekolah.

SMA Negeri 2 Bandar Lampung dalam memberikan layanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk bukti fisik atau *tangibles* dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa. Bentuk-bentuk pemberian mutu layanan berupa bukti fisik yang diberikan oleh SMA Negeri 2 Bandar Lampung secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet, dan perpustakaan, masjid, lapangan olahraga, laboratorium IPA, laboratorium PAI, Laboratorium seni, Gedung Serba Guna dan halaman), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (LCD, ac, kursi, meja, spidol, wireless, dll), dan kerapihan penataan bangunan. Berikut hasil penelitian.

#### 1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di SMA Negeri 2 Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adanya alternatif pengganti ketidaktersediaan fasilitas Laboran , dengan memanfaatkan guru pelajaran IPA sebagai Penanggung Jawab Laboratorium. Adapaun ketidak adaan fasilitas keagamaan non islam sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang Laboratorium atau ruang pendukung untuk pelaksanaan praktek ibadah.

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

#### 2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*) di SMA Negeri 2 Bandar Lampung

Secara operasional, pihak pengelola SMA Negeri 2 Bandar Lampung hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan untuk menemui guru (di sekolah dan di rumah), pengertian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa (mis. Bimbingan belajar dan perhatian personal), perhatian guru terhadap siswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan siswa), komunikasi yang baik dan ramah dari guru dan karyawan dalam melayani siswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan dan tidak cemberut).

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empathy yang diberikan oleh pihak SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah adanya kepedulian pihak sekolah terhadap siswanya. Seperti yang dikemukakan dalam temuan penelitian, siswa yang memiliki kompetensi dan minat yang tinggi dalam suatu pelajaran, maka diwajibkan mengikuti pembinaan tambahan di sekolah setelah jam belajar selesai sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dari sekolah. Adapun bagi siswa yang mempunyai minat dan prestasi belajar yang baik maka sekolah membuka kelas percepatan yaitu SPLDT (Siswa Prediksi Lulus Dua Tahun) Selain itu guru juga memberikan perhatian kepada siswa yang memiliki masalah kedisiplinan belajar dengan berkolaborasi antara wali kelas dengan guru BK.

3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di SMA Negeri 2 Bandar Lampung.

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.

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka dapat dipahami bahwa mutu layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi layanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan layanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

4. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di SMAN 2 Bandar Lampung

Siswa SMAN 2 Bandar Lampung tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas mutu layanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada siswa dan masyarakat tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari guru dan karyawan terhadap permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari guru dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu



siswa), kemauan guru dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari siswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur beasiswa dan surat-surat penting lain).

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan akademik SMA Negeri 2 Bandar Lampung menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung sangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa ketanggapan dalam memberikan layanan sudah sangat sesuai dan mutu layanan di bidang ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

Daya tanggap layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung diterapkan dalam merespon setiap masukan kritik dan saran yang diberikan oleh wali murid. Ketepatan layanan dan efisiensi waktu dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh orangtua murid maupun masyarakat sekitar.

#### 5. Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan (*assurance*), SMA Negeri 2 Bandar Lampung

SMA Negeri 2 Bandar Lampung telah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan jaminan bagi siswa atas mutu layanan yang diberikan. Bentuk jaminan tersebut berupa kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) guru dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku guru di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar guru (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik guru memenuhi persyaratan untuk mengajar siswa (memiliki gelar 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 Negeri 2 Bandar Lampung guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan dalam layanan yang diberikan sangat penting. Konsep dan teori yang mendukung dasar-dasar dari suatu layanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini layanan yang diberikan apabila aspek mutu layanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai layanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung, ditarik beberapa kesimpulan bahwa: Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di Berdasarkan

Rumusan masalah memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, untuk fasilitas yang belum maksimal keberadaannya maka pihak sekolah tetap memberikan layanan secara baik dengan mencari solusi. 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 kompetensi dan minat pada pelajaran tertentu dengan memberikan belajar tambahan setelah jam belajar selesai sesuai jadwal yang diberikan sekolah, dan membuka kelas SPLDT bagi siswa yang mempunyai minat dan prestasi belajar yang lebih. 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 SMA Negeri 2 Bandar Lampung berdasarkan rumusan masalah dan *output* cukup memuaskan. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di Perguruan Tinggi negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

## REFERENCES

- Ali, Mohammad. (1982.) *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ary bogdan, RC And Bihlen. (1982). *Qualitative Research For Education An Introduction to Theory and Methods*. London: Allyn and Bacon, Inc.
- Efrina, L., & Warisno, A. (2021). Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 3(2), 214-219.
- Hartati, S. (2022). Upaya Guru Akidah Akhlak Dalam Mengembangkan Kecerdasan Emosional (Eq) Peserta Didik Kelas Viii B (Studi Kasus Di Mts Hidayatul. *Journal of Islamic Education and Learning*. 2(1), 86-94.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Margono. (2000). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.

- Rohiat. (2009). *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*. Bandung: Refika Adithama.
- Sindhunata (Ed). (2000). *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan Demokrasi, Otonomi, Civil Society, Globalisasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suryadi. (2009). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Sarana Panca Karya Nusa.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Usman Nasir. (1998). *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Administrasi Pendidikan*. Kuala: Universitas Syiah.
- Warisno, A. (2019). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam Di Kabupaten. *Ri'ayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 3(02), 99-113.