



## MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH TSANAWIYAH NAHDHATUL ULAMA OGAN KOMERING ULU TIMUR

Riky Permadi<sup>1</sup>

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

### Abstract :

The purpose of this study was to determine the quality of education at MTs Nahdhatul Ulama Ogan Komering Ulu Timur, which refers to planning, organizing, directing and supervising. The informants consisted of the head of the madrasa, the deputy head of the madrasa, the head of the madrasah committee, the head of the madrasa administration, the guidance and counseling teacher, and the student council chairman. The data obtained after being tested for validity were then analyzed using qualitative analysis. The results showed that education quality management at MTs Nahdhatul Ulama was carried out in a transformative-participation manner by involving all components of the madrasah with reference to four management functions, namely (1) educational planning that refers to clarity of vision and mission, education quality standards, curriculum development, increasing the competence of teaching staff and educational staff, (2) organizing is carried out through the arrangement of human resources and other physical resources so that they can carry out various educational plans that have been decided; (3) direction is carried out in a professional, healthy and dynamic manner through the implementation of work programs that do not only contain academic values (oriented to intelligence, skills, and student academic achievement; (4) supervision is carried out according to standards through monitoring, performance appraisal, coaching by the head of the madrasa, class supervision by supervisors from the Ministry of Religion, by empowering all components of the madrasa including stakeholders to participate in the madrasah quality improvement program.

**Keywords :** *Quality, Education Services, Madrasah Education*

### Abstrak :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pendidikan di MTs Nahdhatul Ulama Ogan Komering Ulu Timur, yang mengacu pada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Informannya terdiri dari kepala madrasah, wakil kepala madrasah, ketua komite madrasah, ketua tata usaha madrasah, guru bimbingan konseling, dan ketua OSIS. Data-data yang diperoleh setelah diuji keabsahannya selanjutnya dilakukan analisis menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan manajemen mutu pendidikan di MTs Nahdhatul Ulama dilakukan secara *transformatif-participation* dengan melibatkan seluruh komponen madrasah dengan mengacu empat fungsi manajemen yaitu (1) perencanaan pendidikan yang mengacu kejelasan visi-misi, standar mutu pendidikan,

pengembangan kurikulum, peningkatan kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, (2) pengorganisasian dilakukan melalui pengaturan sumber daya manusia dan sumber daya fisik lainnya agar dapat menjalankan berbagai perencanaan pendidikan yang sudah diputuskan; (3) pengarahannya dilakukan secara profesional, sehat, dan dinamis melalui implementasi program kerja-program kerja yang tidak hanya mengandung nilai akademis (berorientasi kecerdasan, keterampilan, serta prestasi akademik siswa; (4) pengawasan dilakukan sesuai standar melalui monitoring, penilaian kinerja, pembinaan oleh kepala madrasah, supervisi kelas oleh pengawas dari Kementerian Agama, dengan memberdayakan seluruh komponen madrasah termasuk *stakeholders* untuk berpartisipasi dalam program peningkatan mutu madrasah.

**Kata Kunci:** *Mutu, Layanan Pendidikan, Pendidikan Madrasah*

## PENDAHULUAN

Salah satu dari sekian banyak persoalan pendidikan yang dihadapi bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah, bila dibandingkan dengan negara lain. Pendidikan merupakan hal yang sangat urgen dalam kehidupan ini, sebab pendidikan akan menentukan kemana arah atau masa depan suatu kaum (Hartati, 2022). Dalam bidang pendidikan, rendahnya kualitas pembelajaran di Indonesia menjadi Keprihatinan yang mendalam (Sa'diyah, 2021).

Pada dasarnya peningkatan mutu pendidikan sudah sejak lama dibicarakan oleh para pelaku pembangunan di bidang pendidikan, tetapi realitas dan bukti empiris di lapangan menunjukkan bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih dikatakan rendah. Dapat dikatakan bahwa sampai saat ini titik berat pembangunan pendidikan masih ditekankan pada upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Lembaga pendidikan di Indonesia sebagai wadah bagi peningkatan mutu sumber daya manusia memiliki banyak ragam, diantaranya yang dapat ditemukan adalah madrasah. Dalam sejarahnya maksud didirikannya madrasah pada hakekatnya adalah untuk mengumpulkan kelebihan yang ada pada pesantren dan sekolah umum sekaligus pada satu lembaga bernama madrasah. Pesantren memiliki kelebihan dalam ilmu-ilmu agama dan sekolah memiliki kelebihan dalam ilmu-ilmu umum. Itulah sebabnya, madrasah diharapkan mampu mensinergikan dua kelebihan tersebut menjadi satu kelebihan yang dapat membuatnya berstandar mutu sejajar atau bahkan lebih tinggi daripada sekolah umum (Sutrisno).

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 tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mutu pendidikan 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 keramahan 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 kata lain madrasah memiliki basis sosial yang mampu membuatnya berdaya tahan luar biasa dalam persaingan global. Berkaitan dengan hal tersebut, sudah selayaknya madrasah memiliki manajemen mutu dalam mempertahankan eksistensinya di dunia pendidikan. Seandainya mutu madrasah sejajar atau bahkan lebih baik daripada sekolah umum dan pesantren, ada kemungkinan madrasahlah yang akan terlebih dahulu dipilih masyarakat.

Agar madrasah dapat mengejar ketertinggalannya, tentunya perlu diupayakan langkah-langkah strategis atau kiat-kiat khusus yang dilakukan oleh pengelola madrasah yang dibantu oleh semua pihak, di antaranya dewan guru, karyawan, pemerintah pusat dan daerah, lembaga-lembaga swasta dan juga *stakeholders* untuk bersama-sama berupaya memperbaiki dan meningkatkan mutu madrasah. Namun demikian, apabila dicermati perkembangan dan prestasi madrasah, khususnya madrasah tsanawiyah, ternyata isu semacam itu tidak selamanya benar. Terbukti masih ada segelintir madrasah tsanawiyah yang mempunyai prestasi dan keunggulan kompetitif serta mampu bersaing dengan lembaga pendidikan sejenis yang berada dibawah naungan Departemen Pendidikan Nasional. Sebagai contoh MTs Nahdhatul Ulama.

Mutu pendidikan mengacu pada input, proses dan output serta dampaknya. Input dapat dilihat dari beberapa kriteria, yang pertama adalah kondisi sumber daya manusianya, contohnya kepala madrasah, siswa, staf pengajar, dan staf administrasi (Efrina & Warisno, 2021). *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 MTs Nahdhatul Ulama diawali dengan proses input atau penerimaan siswa baru. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui input atau penerimaan siswa baru di MTs Nahdhatul Ulama memiliki peminat yang cukup tinggi. Adapun jumlah data yang bervariasi berdasarkan jumlah siswa masuk MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama, ada asumsi dari orang tua siswa yang menyatakan bahwa "mutu lulusan MTs Nahdhatul Ulama sudah baik dan bisa berkompetisi untuk masuk di Perguruan Tinggi. Sehingga ada beberapa siswa yang dari sekolah lain baik dari MTs Negeri atau MTs Swasta pindah ke MTs Nahdhatul Ulama ketika di kelas XII nya dengan melalui tes tertulis dan wawancara.

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 sejalan dengan hadis 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

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang lebih mengutamakan pemahaman makna tindakan manusia dalam saling tindaknya dengan sesama anggota masyarakat daripada penggunaan statistika berupa angka-angka. Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif analitik*, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi secara sistemik/menyeluruh dan sistematis, untuk kemudian dilakukan analisis isi terhadap temuan-temuan yang ada guna menjawab rumusan masalah penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama. 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 MTs Nahdhatul Ulama untuk memperkuat informasi tentang kualitas layanan, kualitas sarana prasarana serta dokumentasi profil MTs Nahdhatul Ulama, dokumen Rencana pengembangan sekolah yang disusun oleh kepala sekolah, serta foto-foto dokumentasi kegiatan supervisi guna meningkatkan kinerja guru dan mutu pendidikan di MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama 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."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sebagaimana diketahui bahwa guru di seluruh Indonesia menyelesaikan Pendidikan dan Pelatihan Profesi Guru (PLPG) dan 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, MTs Nahdhatul Ulama 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 efektif serta mengembangkan budaya mutu. Kepala MTs Nahdhatul Ulama mempunyai optimisme bahwa MTs Nahdhatul Ulama ini sebagai MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama ". 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. Begitupula Ketika ada kejadian-kejadian penyimpangan karakter siswa, atau penyimpangan asusila maka mendapatkan skorsing dari kepala sekolah.

1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di MTs Nahdhatul Ulama

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 Lampung MTs Nahdhatul Ulama

Secara operasional, pihak pengelola MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama 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. 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 Keandalan (*reliability*) di MTs Nahdhatul Ulama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga keandalan 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 keandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan layanan jasa. Aspek keandalan 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 keandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan keandalan 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 Nahdhatul Ulama

Siswa MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama 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*), MTs Nahdhatul Ulama

MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama 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 MTs Nahdhatul Ulama, 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. 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 MTs Nahdhatul Ulama berdasarkan rumusan masalah dan *output* cukup memuaskan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

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 Mubtadiin). *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.

Sa'diyah, H. et al. (2021). Implementasi Manajemen Kepala Madrasah Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin Desa Sidoharjo Jati Agung Lampung Selatan Tahun Pelajaran. *Unisan Journal*, 7, 39-46.

Sindhunata (Ed). (2000). *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan Demokrasi, Otonomi, Civil Society, Globalisasi*. Yogyakarta: Kanisius.

Sutrisno. (2017). Pemberdayaan Madrasah dalam Menghadapi Era Globalisasi", *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol. II No. 1

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.