



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMKS PERINTIS ADILUHUR

Asep Ali Muhsin

Universitas Islam An Nur Lampung

Email: asepalimuhsin@gmail.com

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 SMKS Perintis Adiluhur. 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 Ruang BK belum tersedia. Pihak SMKS Perintis Adiluhur tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruangkelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan ruang BK dengan melaksanakan praktek sholat di dalam mushola. (2) Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) ditunjukkan dengan adanya kepedulian pada pengguna jasa dalam hal ini siswa, adanya perhatian pada siswa yang memiliki tingkat kemampuan dibawah rata-rata. (3) Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) adalah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak SMKS Perintis Adiluhur 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 SMKS Perintis Adiluhur dan *output* cukup memuaskan. 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

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 SMKS Perintis Adiluhur. 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 Conunseling Guidance rooms are not yet available. The SMKS Perintis Adiluhur continues to provide health services and reading room facilities by utilizing unused classrooms. Meanwhile, to overcome the absence of a prayer room by carrying out prayer practices in the classroom. (2) Quality of service aspect of empathy (*emphaty*) is shown by the concern for service users in this case students, the attention to students who have ability

levels below average. (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) Service quality in the responsiveness aspect of SDN 8 Gedongtataan 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 assurance to customers that the success rate of the learning process at MtsNahdatulUlama and the output is satisfactory. Adequate teacher competency based on education level and staffing. Guarantees are provided such as the number of graduates reaching one hundred percent, the number of graduates being accepted at public high schools and outstanding academic abilities.

Key Word : 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 insititusi 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 (Zamrodah, 2016).

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. 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 (Mubarok, 2021).

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. Namun demikian 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 (Ningsih & Rohman, 2018).

Kita harus mengakui bahwa mutu pendidikan di negara kita masih rendah. Kualitas pendidikan kita masih berada di bawah rata-rata negara berkembang lainnya. Hasil survei *World Competitiveness Year Book* tahun 1997-2007 menunjukkan bahwa dari 47 negara yang disurvei, pada tahun 1997 Indonesia berada pada urutan 39, pada tahun 1999, berada pada urutan 46. Tahun 2002, dari 49 negara yang disurvei, Indonesia berada pada urutan 47, dan pada 2007 dari 55 negara yang disurvei, Indonesia menempati posisi ke-53. Menurut laporan monitoring global yang dikeluarkan lembaga PBB, UNESCO, tahun 2005 posisi Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara berkembang di Asia Pasifik. Selain itu, menurut laporan *United Nations Development Programme* (UNDP), kualitas SDM Indonesia menempati urutan 109 dari 177 negara di dunia. Sedangkan menurut *The Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) yang merupakan lembaga konsultan dari Hongkong menyatakan kualitas pendidikan di Indonesia sangat rendah, di antara 12 negara Asia yang diteliti, Indonesia satu tingkat di bawah Vietnam

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Mansyur, 2018). Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Latifah, Warisno, & Hidayah, 2021). 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 (Azhari & Kurniady, 2016).

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 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.

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.

Berdasarkan hasil pra survey setiap tahun minimal 40% dari siswa yang lulus diterima di Mts. Jumlah siswa yang diterima di sekolah negeri bervariasi tidak hanya di satu sekolah tetapi di beberapa sekolah negeri yang ada di Ogan Komering Ulu Timur. 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.

METODOLOGI PENELITIAN

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 DAN PEMBAHASAN

SMKS Perintis Adiluhur 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 SMKS Perintis Adiluhur 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 (LCD, ac, kursi, meja, spidol, wireless, dll), dan kerapihan penataan bangunan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di SMKS Perintis Adiluhur adanya alternatif pengganti ketidakterediaan 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 SMKS Perintis Adiluhur 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."

وَأَنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ آمِنَ بَعْضُكُمْ بِغَضِبِ الْآخَرِ فَلْيُوَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

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.

Saat memberikan servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan konsumennya. Allah SWT berfirman dalam Dalam Al Qur'an surat An nissa' ayat 86

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ بِحَسَنٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ

Artinya: 86. Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik tidak diawasi langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan pelanggannya dan menjaga amanahnya.

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik

akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan.

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 walimurid 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 SMKS Perintis Adiluhur 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.

KESIMPULAN

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 Ruang BK belum tersedia. Pihak SMKS Perintis Adiluhur tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruangkelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan ruang BK dengan melaksanakan praktek sholat di dalam mushola. (2) Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) ditunjukkan dengan adanya kepedulian pada pengguna jasa dalam hal ini siswa, adanya perhatian pada siswa yang memiliki tingkat kemampuan dibawah rata-rata. (3) Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) adalah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pihak SMKS Perintis Adiluhur 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 SMKS Perintis Adiluhur dan *output* cukup memuaskan. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, U. L., & Kurniady, D. A. (2016). Manajemen pembiayaan pendidikan, fasilitas pembelajaran, dan mutu sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 23(2), 26-36.
- Latifah, A., Warisno, A., & Hidayah, N. (2021). Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di Ma Nurul Islam Jati Agung. *Jurnal Mubtadiin*, 7(2), 107-108.
- Mansyur, M. H. (2018). Penguatan Manajemen Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam Rabbani*, 2(2), 354-367.
- Mubarok, R. (2021). Dinamika Lembaga Pendidikan Dasar Dalam Pengelolaan Pembelajaran Daring. *Pedagogi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 21(1), 10-20. <https://doi.org/10.24036/pedagogi.v21i1.1033>
- Ningsih, Y. E., & Rohman, A. (2018). Pendidikan Multikultural: Penguatan Identitas Nasional Di Era Revolusi Industri 4.0. *UNWAHA Jombang*, 1(September), 44-50. Retrieved from <http://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/snami/article/view/261>
- Zamrodah, Y. (2016). *MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2 SEMENDAWAI SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR PROVINSI SUMATERA SELATAN*. 15(2), 1-23.