



MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

Ratih Ermasari

¹⁻⁴Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: ¹ratihermasari123@gmail.com

Abstract

This research study aims to expand and develop the study of educational administration disciplines, especially regarding principal supervision, teacher teaching performance and educational quality. This research uses a qualitative approach. Meanwhile, the method used in this research is descriptive research method. The results of the research show that the quality of service aspects of physical evidence (tangible) at MAN 1 Bandar Lampung has very adequate physical conditions. The quality of service aspect of empathy (empathy) has good service quality. The quality of service aspect of reliability means that the service quality is in line with customer expectations. The quality of service is a responsiveness aspect where the school, teachers and staff have a friendly and communicative attitude towards students and parents in responding to any input or criticism. Service quality assurance aspects of service quality can create trust and provide assurance to customers that the level of success of the learning process at MAN 1 Bandar Lampung and the output are quite satisfactory.

Keywords: Quality, Education Services

Abstrak

Kajian penelitian ini bertujuan untuk memperluas dan mengembangkan kajian disiplin ilmu administrasi pendidikan, terutama mengenai supervisi kepala sekolah, kinerja mengajar guru dan mutu pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di MAN 1 Bandar Lampung memiliki kondisi fisik sangat memadai. Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) memiliki mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. 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. Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di MAN 1 Bandar Lampung dan *output* cukup memuaskan.

Kata kunci: Mutu, Layanan Pendidikan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat, Sekolah Menengah Pertama 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. (Syaifuddin et al., 2022)

Pendidikan merupakan suatu usaha sadar manusia untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang dapat dilakukan melalui pendidikan formal maupun non formal dalam proses transformasi sehingga dapat menghasilkan SDM yang berkualitas. (Warisno, 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 di sekolah-sekolah. *Ketiga*, mutu pendidikan yang masih rendah khususnya di jenjang pendidikan dasar dan menengah.

Agar tujuan pendidikan dapat dicapai, maka pendidikan hendaknya dikelola secara profesional dengan manajemen yang baik dan oleh tenaga-tenaga yang mempunyai motivasi kerja tinggi, termasuk di dalamnya adalah lembaga pendidikan Islam (madrasah). (Warisno, 2018)

Dalam UU. No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 4 ayat (6) berbunyi: "pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran sertanya dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan". Ini dengan jelas mengisyaratkan bahwa keikutsertaan berbagai pihak (masyarakat) yang peduli dengan dunia pendidikan sangat diharapkan dalam memberikan sumbangan baik yang bersifat moril bahkan jika perlu keikutsertaan mereka dalam bentuk sumbangan materil juga sangat diharapkan, sehingga dari waktu ke waktu mutu pendidikan di Indonesia bisa mengalami peningkatan. (NURHIKMAH et al., n.d.)

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. (Jariyah et al., 2023)

Ada beberapa hal yang menyebabkan peningkatan mutu pendidikan tidak merata. Yaitu penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi pusat yang kadang-kadang kebijakan tersebut tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat,

kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan education production function atau input-output put analysis kurang begitu optimal, karena selama ini dalam menerapkan pendekatan tersebut kurang memperhatikan proses pendidikan dan kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. (Maison et al., 2022)

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 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 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,). (Permadi, 2022)

Mutu layanan di MAN 1 Bandar Lampung diawali dengan proses input atau penerimaan siswa baru. Berikut ini data penerimaan siswa baru di MAN 1 Bandar Lampung selama 3 tahun terakhir.

Tabel 1. Data Input (Penerimaan Siswa Baru) di MAN 1 Bandar Lampung

No	Tahun	Banyaknya Siswa Mendaftar	Banyaknya Siswa Diterima	Keterangan
1	2019-2020	1.300	432	-
2	2020-2021		419	-
3	2021-2022		428	-

Sumber: Data Dokumentasi MAN 1 Bandar Lampung

Berdasarkan data tabel 1. Diketahui input atau penerimaan siswa baru di MAN 1 Bandar Lampung memiliki peminat yang cukup tinggi. Selama 3 tahun ajaran berturut-turut jumlah pendaftar yang paling banyak terjadi pada tahun

ajaran 2019-2020 dimana jumlah siswa baru yang mendaftar sebanyak 1.300 siswa.

Selain aspek mutu *input*, berikut diajikan data awal *output* di MAN 1 Bandar Lampung sendiri dari tahun 2019 hingga 2022 telah banyak meluluskan siswa yang melanjutkan ke tingkat Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta. Berikut data perkembangan jumlah Kelulusan di MAN 1 Bandar Lampung:

Tabel 2. Data Out Put berdasarkan Kelulusan di MAN 1 Bandar Lampung

No	Tahun	Jumlah Siswa Lulus	Jumlah Siswa Tidak Lulus	Keterangan
1	2019-2020		-	
2	2020-2021	432	-	
3	2021-2022	419	-	

Sumber: Data Dokumentasi MAN 1 Bandar Lampung

Begitupula halnya yang terjadi di MAN 1 Bandar Lampung, ada asumsi dari orang tua siswa yang menyatakan bahwa "mutu lulusan MAN 1 Bandar Lampung sudah baik dan bisa berkompetisi untuk masuk di Perguruan Tinggi". Sehingga ada beberapa orang tua yang tempat tinggalnya berjauhan dari MAN 1 Bandar Lampung, tetapi menyekolahkan anaknya ke sekolah tersebut.

Berdasarkan hasil pra survey setiap tahun minimal 93,6% dari siswa yang lulus diterima di Perguruan Tinggi Negeri. Jumlah siswa yang diterima di perguruan tinggi negeri bervariasi tidak hanya Bandar Lampung tetapi di beberapa perguruan tinggi negeri yang ada di Luar Lampung.

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif.(Sugiyono, 2017). Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap narasumber. Orang-orang yang diminta keterangan tersebut adalah narasumber penelitian tentang mutu layanan pendidikan di MAN 1 Bandar Lampung. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini penulis peroleh dari perwakilan satu siswa MAN 1 Bandar Lampung

untuk memperkuat informasi tentang kualitas layanan, kualitas sarana prasarana serta dokumentasi profil MAN 1 Bandar Lampung , dokumen Rencana pengembangan sekolah yang disusun oleh kepala madrasah, serta foto-foto dokumentasi kegiatan supervisi guna meningkatkan kinerja guru dan mutu pendidikan di MAN 1 Bandar Lampung . Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dipandu oleh lembar wawancara dan hasil observasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi dan teknik wawancara. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, Sugiyono menjelaskan ada tiga macam triangulasi. Ketiga triangulasi tersebut yaitu triangulasi sumber, pengumpulan data, dan waktu. (Sugiyono, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di MAN 1 Bandar Lampung

MAN 1 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 MAN 1 Bandar Lampung 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.

Upaya-upaya yang dilakukan pihak MAN 1 Bandar Lampung Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik.

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.

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 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 MAN 1 Bandar Lampung 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.

B. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*) di MAN 1 Bandar Lampung

Secara operasional, pihak pengelola MAN 1 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).

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.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara siswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Layanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan layanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empaty yang diberikan oleh pihak MAN 1 Bandar Lampung 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 MAN 1 Bandar Lampung 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.

C. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di MAN 1 Bandar Lampung

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.

D. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di MAN 1 Bandar Lampung

Siswa MAN 1 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 MAN 1 Bandar Lampung menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di MAN 1 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 MAN 1 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.

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 MAN 1 Bandar Lampung dengan siswa.

E. Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan (*assurance*), di MAN 1 Bandar Lampung

Bentuk jaminan yang diberikan oleh MAN 1 Bandar Lampung 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 93,6%. Angka penerimaan siswa pada PTN baik melalui jalur prestasi maupun jalur seleksi.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat

meyakinkan atas berbagai bentuk layanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan layanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu layanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan mutu layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk layanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian layanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

KESIMPULAN

Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di MAN 1 Bandar Lampung memiliki kondisi fisik sangat memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana lengkap yang mendukung pembelajaran.

Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, guru dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian pada siswa yang memiliki kemampuan belajar belum mencapai KKM dengan memberikan belajar tambahan setelah jam belajar selesai.

Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) memiliki mutu layanan sudah 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 MAN 1 Bandar Lampung dan *output* cukup memuaskan. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di sekolah lanjutan negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

DAFTAR PUSTAKA

Jariyah, S., Sujarwo, A., & Rusdiani, A. (2023). Manajemen Mutu Layanan pendidikan. *Unisan Jurnal : Jurnal Manajemen Dan Pendidikan*, 02(03), 918-928. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>

- Maison, Murtafiah, N. H., & Khair, D. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai. *Jurnal An-Nur*, 8(1), 1-16.
- NURHIKMAH, KHOLIS, N., & RUSDIANI, A. (n.d.). IMPLEMENTASI MANAJEMEN BERBASIS SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LULUSAN. *IAI AN NUR LAMPUNG, INDONESIA*.
- Permadi, R. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Nahdhatul Ulama Ogan Komering Ulu Timur. *UNISAN JOURNAL : Jurnal Pendidikan Dan Manajemen Islam*, 00(00), 1-12. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*.
- Syaifuddin, M. A., Andari, A. A., & Sugiran. (2022). MANAJEMEN LAYANAN SISWA. *UNISAN JOURNAL*, 01(01), 459-468. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>
- Warisno, A. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan. *Ri'ayah*, 3(02), 99-113. <https://doi.org/10.32332/riayah.v3i02.1322>
- Warisno, A. (2021). Standar Pengelolaan Pendidikan Dalam Mencapai Tujuan Pendidikan Islam. *An Nida*, 1(01), 1-8. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/jp1>