



## MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH AL FURQON KOTA PRABUMULIH SUMATERA SELATAN TAHUN PELAJARAN 2023/2024

Sangkut Salputra,<sup>1</sup> Nurul Hidayati Murtafiah,<sup>2</sup> Mansur<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Islam An Nur Lampung Indonesia

Email : sangkutsalputra17@gmail.com,<sup>1</sup>

### Abstract :

*The aim of this research is to determine the quality, aspects of physical evidence, aspects of empathy and aspects of the reliability of educational services at Madrasah Tsanawiyah Al Furqon, Prabumulih City, South Sumatra. This research uses a qualitative approach. Meanwhile, the method used in this research is a descriptive research method. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation techniques. This participant observation technique was carried out to observe the geographical location in the form of location plans and environmental conditions, vision, mission, strategy and motto of the Al Furqon madrasah school in Prabhumuli, South Sumatra province. Interviews were conducted to understand the quality of educational services, physical evidence, empathy and reliability. Based on the results of the explanation described above, the quality of service in terms of physical evidence (type) of Mts Al Furqon is that it has adequate physical conditions, the availability of facilities and infrastructure to support learning, and the quality of service in terms of empathy (empathy) is good. This can be interpreted as an aspect of service regarding the ability and reliability of school principals, teachers and staff in communicating with students and parents, such as providing attention to students whose academic abilities have not yet reached the KKM by providing additional learning after the learning period. (Reliability) Service quality consistent with customer expectations, such as competent teachers and supportive teacher training.*

**Keywords :** Quality of Education Services

### Abstrak :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas, aspek bukti fisik, aspek empati dan aspek keandalan layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon Kota Prabumulih Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik observasi partisipasi ini dilakukan untuk mengamati letak geografis berupa rencana lokasi dan kondisi lingkungan, visi, misi, strategi dan motto sekolah madrasah Al Furqon di Prabhumuli provinsi Sumatera Selatan. Wawancara dilakukan untuk memahami kualitas layanan pendidikan, bukti fisik, empati dan keandalan. Berdasarkan hasil penjabaran yang telah diuraikan di atas, kualitas pelayanan ditinjau dari bukti fisik (tipe) Mts Al Furqon adalah memiliki kondisi fisik yang memadai, tersedianya sarana dan prasarana penunjang pembelajaran, dan kualitas pelayanan ditinjau dari empati (empati) bagus. Hal ini dapat diartikan sebagai aspek pelayanan terhadap kemampuan dan keandalan kepala sekolah, guru, dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian kepada siswa yang kemampuan akademiknya belum mencapai KKM dengan memberikan pembelajaran tambahan setelah masa pembelajaran. (Keandalan) Kualitas layanan konsisten dengan harapan

pelanggan, seperti guru yang kompeten dan pelatihan guru yang mendukung.  
**Kata Kunci:** Mutu Layanan Pendidikan

## PENDAHULUAN

Pendidikan yang diselenggarakan pada seluruh satuan pendidikan, mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi, termasuk pada lembaga informal dan non-resmi, hendaknya menjadi landasan dalam pembentukan karakter peserta didik dan masyarakat pada umumnya. (Purwanto & Muhsin, 2018) Namun pada kenyataannya mutu pendidikan, khususnya mutu hasil pendidikan, masih rendah dibandingkan mutu hasil pendidikan di negara lain, termasuk Asia dan kawasan ASEAN. Rendahnya mutu pendidikan memerlukan penanganan yang komprehensif, karena pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam menjamin kelangsungan hidup bangsa dan negara dalam kehidupan berbangsa, sekaligus sebagai sarana peningkatan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia. (Iai & Lampung, n.d.) Kualitas segala bentuk layanan sangat bergantung pada guru. Saat ini, partisipasi dalam kegiatan berbasis masyarakat biasanya dibatasi oleh perusahaan/ lembaga/ produsen demi memenuhi dukungan finansial sekaligus memenuhi harapan konsumen. Jasa (dalam hal ini penunjang lainnya berupa semangat kerja) diartikan sebagai jasa atau jasa yang mana pemilik jasa tersebut tidak memberikan gagasan, barang dan jasa dalam bentuk perhatian.

Tanggung jawab sekolah terhadap kenyamanan, kecepatan, relasi dan kapasitas masyarakat juga lemah, khususnya perhotelan yang bertujuan untuk mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan relasi dan karakteristik dalam pemberian layanan pendidikan kepada masyarakat (orang tua) untuk kepuasan konsumen. ) juga rentan. Suatu program pendidikan yang bermutu harus mempunyai ciri-ciri tertentu, misalnya mempertimbangkan kondisi lokal. Mutu dalam bidang pendidikan meliputi mutu masukan, proses, keluaran dan hasil. Mutu masukan pendidikan dinyatakan apabila mampu menciptakan suasana pembelajaran aktif, kreatif, menyenangkan dan bermakna (PAKEMB). (Khair & Hidayati Murtafiah, n.d.) Hasil dinyatakan berkualitas apabila hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. Jika lulusan cepat berasimilasi dengan dunia kerja, gaji memadai, semua orang mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas, hasilnya dinyatakan berkualitas.

Input pendidikan adalah segala hal yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Segala hal yang dimaksud meliputi sumber daya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. (Sa'diyah, 2019) Sumber daya input meliputi sumber daya manusia (kepala sekolah, guru-termasuk guru BP-, karyawan, siswa) dan sumber daya 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. Input kesiapan sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. oleh karena itu tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan input. Semakin tinggi tingkat kesiapan masukan, semakin tinggi pula mutu masukan tersebut.

Mutu layanan pendidikan dapat dilihat dalam dua hal, yaitu mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Proses pendidikan yang berkualitas apabila seluruh komponen pendidikan terlibat dalam proses pendidikan itu sendiri. Faktor-faktor dalam proses pendidikan adalah berbagai masukan, seperti bahan terbuka, metodologi, saran sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. (Murtafiah, 2022)

Pemahaman kualitas atau mutu dapat dilihat juga dari konsep secara absolut dan relatif. Dalam konsep absolut sesuatu (barang) disebut berkualitas bila memenuhi standar tertinggi dan sempurna. Artinya, barang tersebut sudah tidak ada yang melebihi. (Mahmudah, 2018) Bila diterapkan dalam dunia pendidikan, konsep kualitas absolut ini bersifat elitis karena hanya sedikit lembaga pendidikan yang mampu menawarkan kualitas tertinggi kepada peserta didik dan hanya sedikit siswa yang mampu membayarnya. Sedangkan, dalam konsep relatif, kualitas berarti memenuhi spesifikasi yang ditetapkan dan sesuai dengan tujuan (sesuai dengan tujuannya). Kualitas dalam konsep relatif berhubungan dengan produsen, maka kualitas berarti sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan pelanggan. Pendidikan merupakan suatu dimensi pembangunan. Proses pendidikan terkait dengan proses pembangunan. Sedangkan pembangunan diarahkan dan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas serta pembangunan di bidang ekonomi yang saling mendukung satu sama lain. Proses pendidikan berkenaan dengan segala upaya untuk mengembangkan mutu sumber daya manusia, sedangkan manusia yang berkualitas itu pada hakikatnya telah dijabarkan dan dirumuskan secara jelas dalam rumusan tujuan pendidikan dan tujuan pendidikan itu searah dengan tujuan pembangunan secara keseluruhan

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian menggunakan studi kasus. Studi kasus atau penelitian kasus adalah penyelidikan terhadap topik penelitian yang menyangkut fase kepribadian tertentu atau tipikal secara keseluruhan. Subyek penelitian dapat berupa perorangan, kelompok, lembaga atau perusahaan. (Rijali, 2018) Peneliti ingin mengkaji secara mendalam konteks dan interaksi lingkungan dari unit-unit sosial yang terlibat. Tujuan studi kasus adalah untuk memberikan gambaran rinci tentang konteks, ciri-ciri dan sifat unik dari kasus tersebut, atau status individu, yang kemudian menggunakan ciri-ciri khas di atas untuk menciptakan sesuatu yang umum. (Mekarisce, 2020) Oleh karena itu penelitian ini tentang implementasi manajemen Wakil Direktur Kemahasiswaan dalam meningkatkan pelayanan proses pembelajaran studi kasus di Ma Al Furqon Kota Prabumulih Sumatera Selatan. Lokasi penelitian di Ma Al Furqon Kota Prabumulih Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi penelitian ini menjadi pertimbangan karena lokasi tersebut strategis dan mudah diakses oleh peneliti, serta peneliti telah mengetahui situasi dan kondisi lokasi penelitian.

## **HASIL PENELITIAN**

## 1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon Aspek

mutu layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon berupa bukti fisik yang dapat dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana penunjang serta fasilitas utama dalam kelancaran proses pembelajaran. Terpenuhinya semua kebutuhan tersebut dapat memberikan suatu bukti bahwa aspek Tangibles yang ada di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon sudah memiliki mutu yang baik baik dari segi area atau lokasi, penataan ruang kelas dan kebersihan lingkungannya. serupa hasil wawancara dengan Kepala Sekolah yang menjelaskan bahwa: Di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon 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 Madrasah Tsanawiyah Al Furqon.

Lokasi dan lingkungan berdirinya Madrasah Tsanawiyah Al Furqon berada di tengah-tengah perkampungan dan berdekatan dengan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar yang menyekolahkan anak-anaknya di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon . Sesuai dengan tuntutan di era globalisasi. Saat ini, guru di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon diwajibkan untuk memiliki pola pikir (mindset) dan pola tindak (actionset) terutama dalam mengimplementasikan dan mengembangkan kurikulum (2013) yang berlaku sekarang. Selain itu, perubahan pola pikir dan pola tindak dalam mengelola kelas dan melaksanakan proses pembelajaran, setiap guru di sekolah tersebut dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan khususnya layanan proses pembelajaran sesuai dengan standar proses dan sesuai dengan Per mendiknas nomor 41 tahun 2007 .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 segera memberikan obat dan membersihkan lukanya, jika ada siswa yang pingsan saat upacara sekolah, segera dibawa ke ruangan untuk diberikan pertolongan pertama.

Mutu bukti fisik ini merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik layanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam layanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada layanan pelanggan. Karyawan dalam hal ini adalah guru dan staf adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan layanan. Sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam layanan adalah hal yang tidak dapat dipisahkan.

Bukti fisik langsung dalam mutu layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan

penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu layanan yang diterima oleh orang yang menginginkan layanan, sehingga puas atas layanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian pada faktor bukti langsung diartikan bahwa di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon sudah memberikan layanan fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, meskipun dengan keterbatasan. Dengan adanya layanan fasilitas dan sarana prasarana maka konsumen menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam layanan dapat tercapai dengan baik.

## 2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon

Mutu layanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari lembaga pendidikan yang menghasilkan suatu produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas layanannya adalah lembaga pendidikan. Kerap kali kita mengeluh tentang layanan di instansi pemerintah yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar mutu layanan di lembaga pendidikan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi. Beberapa layanan yang sering harus diperhatikan untuk layanan masyarakat diantaranya adalah di bidang mutu layanan pendidikan sebagai penyedia layanan jasa. Dimensi ini Merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman/simpaty (*caring*) serta perhatian secara individu yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Al Furqon berkaitan dengan dimensi saling layanan pendidikan aspek empati yang diberikan kepada siswa sebagai konsumen, bahwa: Sejauh ini pihak sekolah selalu berusaha memberikan perhatian khusus bagi siswa-siswanya. Perhatian yang dimaksud adalah ketika siswa mengalami masalah kesulitan belajar maka dilakukan tindakan seperti adanya bimbingan belajar secara khusus. Pihak sekolah juga berusaha memberikan peluang bagi siswa yang memiliki kelebihan baik dalam bidang siswa maupun non akademik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kreativitas, bakat dan kemampuan. Layanan yang empati, memang sangat diperlukan sentuhan privasi. Sentuhan pribadi ini hanya menjadi maksimal, apabila lembaga mempunyai sistem database yang efektif. Tanpa hal ini, sungguh sulit untuk menerapkan layanan yang empati. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan layanan yang bersifat "kejutan". Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menyenangkan pelanggan. Hal ini misalnya, dapat dilakukan dengan memberikan hadiah saat "siswa" sebagai pengguna jasa berulang tahun atau memperoleh prestasi yang bagus. Layanan yang berempati, akan mudah diciptakan, jika setiap guru dan staf memahami kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan hal ini di dalam hati.

### 3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Keandalan di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon

Kehandalan reliabilitas adalah kemampuan untuk memberikan layanan pendidikan dengan waktu yang tepat dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan keandalan dibidang layanan pendidikan, pihak Sekolah perlu membangun budaya kerja yang berkualitas. Reliabilitas terkait dengan kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan. Pihak Madrasah Tsanawiyah Al Furqon sebagai penyedia jasa pendidikan, berupaya meningkatkan tingkat saling keandalan lembaganya dengan terus berupaya melakukan perbaikan baik di bidang kompetensi guru, perbaikan di bidang sarana maupun prasarana. Sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh kepala sekolah yang menegaskan bahwa: Dalam rangka membangun budaya kerja yang berkualitas sehingga menghasilkan keandalan dalam layanan, maka guru guru yang mengajar di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon harus memiliki kualifikasi pendidikan yang mampu. Selain itu guru harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang terbuka yang diampunya. Dengan demikian maka kualitas keandalan dapat dipertahankan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa untuk mewujudkan aspek saling layanan keandalan di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon maka dilakukan penyesuaian dalam bidang kualifikasi pendidikan guru dan kompetensi yang dimiliki oleh guru. Diharapkan dengan kompetensi guru yang mumpuni akan berimplikasi pada prestasi siswa baik akademik maupun non akademiknya. Keandalan dapat diartikan memberikan layanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keanggotaan, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk layanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas layanan yang diterima oleh masyarakat. Hasil berdasarkan faktor kebisingan di atas diartikan Madrasah Tsanawiyah Al Furqon mempunyai manajemen waktu, jasa yang cukup baik dalam hal manajemen waktu yang baik seperti; buka tepat waktu, lokasi yang strategis dan biaya yang diberikan juga sesuai dengan layanan yang diberikan. Akan tetapi beberapa hal yang masih membuat orang tua murid atau siswa mempunyai persepsi kurang puas dikarenakan beberapa layanan atau pegawai belum mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) di Madrasah Tsanawiyah Al Furqon memiliki kondisi fisik yang cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran. Mutu layanan aspek empati (empati) memiliki mutual layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, guru dan staf dalam belajar tambahan setelah jam belajar selesai. Mutu layanan aspek keandalan

(keandalan) memiliki mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang kompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Iai, A. W., & Lampung, A. (n.d.). *PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN MUTU LULUSAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN*.
- Khair, D., & Hidayati Murtafiah, N. (n.d.). *MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2 SEMENDAWAI SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR PROVINSI SUMATERA SELATAN*.
- Mahmudah, M. (2018). Pengelolaan Kelas: Upaya Mengukur Keberhasilan Proses Pembelajaran. *Jurnal Kependidikan*, 6(1), 53-70. <https://doi.org/10.24090/jk.v6i1.1696>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Pengendalian Kinerja Pendidik dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 4614-4618.
- Purwanto, E. S., & Muhsin, A. (2018). Manajemen Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Perspektif*, 11(1), 101-102.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81-95.
- Sa'diyah, H. (2019). Implementasi Manajemen Kepala Madrasah Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin Desa Sidoharjo Jati Agung Lampung Selatan Tahun Pelajaran 2020/2021. *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman*, 9-25.