



## Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya

Anne Yuliana Sutisna

Universitas Islam An Nur Lampung

Email: [anneyuliana26@gmail.com](mailto:anneyuliana26@gmail.com)

### Abstract

*This research aims to explore the factors that influence the implementation of educational service quality in educational institutions. By using a qualitative approach and conducting in-depth analysis of the practices of implementing quality education services, data was collected through interviews, observations and documentation studies. The research results show that factors such as effective leadership, quality human resources, and relevant and innovative curriculum have a significant role in influencing the implementation of quality educational services. Implementation of good quality educational services has a positive impact on the quality of educational services provided, including increasing student involvement in the learning process and stakeholder satisfaction. In conclusion, it is important for educational institutions to pay attention to and manage these factors well in order to improve the implementation of the quality of educational services and achieve the desired educational goals.*

**Keywords:** *Quality of Education Services*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan di lembaga pendidikan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan melakukan analisis mendalam terhadap praktik-praktik implementasi mutu layanan pendidikan, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kepemimpinan yang efektif, sumber daya manusia yang berkualitas, dan kurikulum yang relevan dan inovatif memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan. Implementasi mutu layanan pendidikan yang baik memiliki dampak yang positif terhadap kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan, termasuk peningkatan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran dan kepuasan stakeholder. Kesimpulannya, penting bagi lembaga pendidikan untuk memperhatikan dan mengelola faktor-faktor tersebut dengan baik guna meningkatkan implementasi mutu layanan pendidikan dan mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan Pendidikan

## PENDAHULUAN

Undang -Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menghendaki sebuah sistem pendidikan yang mampu mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensi, memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Undang-undang, 2003). Berlakunya Undang-Undang ini berdampak semakin banyaknya aktivitas yang harus ditangani oleh lembaga pendidikan dalam rangka mewujudkan amanat Undang-Undang itu sendiri. Oleh karena itu penyelenggara pendidikan dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen layanan (Suwendi, 2006).

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan (Hanum et al., 2015). Para ahli menefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Supriyanto, n.d.). Sedangkan harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Kepuasan, harapan dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan. Ishikawa dalam Suharsaputra (2015:292) menyatakan bahwa “quality and customer satisfaction are the same thing” (Fernadi et al., 2023). Ini berarti sebagai dan semahal apapun suatu produk dihasilkan atau pelayanan diberikan menjadi sia-sia jika tidak membuat pelanggan puas. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan untuk menetapkan arah kebijakan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen penyelenggara. Kualitas layanan merupakan inti utama manajemen pelayanan. Para penyedia layanan menjadikan mutu layanan sebagai indikator dalam penerapan manajemennya, tanpa memandang apapun jenis barang dan jasa layanannya, siapapun aktor penyedia layanan yang berperan, serta bagaimanapun metode dan model layanan yang dipilih. Para ahli mendefinisikan mutu layanan sebagai suatu aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat kasat mata, tidak menghasilkan kepemilikan apapun, berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang diperlukan pelanggan, dalam rangka memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan harapannya. Di era globalisasi yang ditandai semakin ketatnya persaingan, para penyedia layanan mencoba mencari cara inovatif guna mencapai keunggulan kompetitif melalui peningkatan loyalitas dan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Berbagai penelitian yang dilakukan berkaitan dengan mutu layanan menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara mutu layanan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kualitas

layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara layanan. Penelitian Smith dan Ennew tahun 2001 tentang word of mouth pada konsumen lembaga pendidikan ditemukan bahwa “konsumen yang puas dengan kualitas pelayanan dari lembaga tersebut akan memberitahukan kepada orang lain” (Nugroho,2015:5). Word of mouth ini merupakan pernyataan baik secara personal/non personal yang disampaikan oleh orang lain selain perusahaan kepada pelanggan, biasanya mudah dipercaya karena disampaikan oleh orang yang akan dipercaya konsumen. Word of mouth merupakan indikator dari loyalitas, karena salah satu ciri konsumen loyal adalah ia akan menyebarkan pengalamannya kepada orang lain (Aslamiyah et al., 2022).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan memiliki peran yang penting bagi lembaga pendidikan sebagai penyelenggara layanan agar mampu bersaing di era global dewasa ini. Tuntutan yang diharapkan dari pelanggan adalah terjaminnya kualitas baik akademis maupun administratif. Ada beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar memiliki tempat yang mapan di hati masyarakat, yaitu : mampu menarik minat pelanggan, tanpa mencari sudah dicari oleh pelanggan, pelayanannya memuaskan bagi pelanggan.

Peningkatan mutu layanan pendidikan bukan sesuatu yang mudah, terkadang penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan baik eksternal maupun internal sering muncul. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan. Wolkins dalam Prasetyo (2012:7-8) mengemukakan ada enam faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu : organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, kemampuan aparat, sistem layanan dan penghargaan.

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu bangsa. Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh sebuah lembaga pendidikan memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen mutu pelayanan pendidikan menjadi sangat penting untuk dipelajari dan diterapkan dalam konteks lembaga pendidikan, termasuk Madrasah Aliyah (MA) Muslimat NU di Palangkaraya.

Madrasah Aliyah Muslimat NU (MA Muslimat NU) merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang memiliki peran strategis dalam mendidik generasi muda dengan nilai-nilai keagamaan dan kebangsaan. Dalam konteks MA Muslimat NU di Palangkaraya, manajemen mutu pelayanan pendidikan menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa proses pembelajaran berjalan efektif dan efisien serta menghasilkan lulusan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian tentang manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

Pendahuluan ini akan membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian

mengenai manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya.

Pendidikan di Indonesia mengalami berbagai tantangan, termasuk tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan. Kualitas layanan pendidikan tidak hanya terkait dengan aspek akademik, tetapi juga meliputi aspek lain seperti sarana dan prasarana, manajemen, dan pengelolaan lembaga. Dalam menghadapi tantangan ini, konsep manajemen mutu pelayanan pendidikan menjadi relevan untuk diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

MA Muslimat NU di Palangkaraya sebagai lembaga pendidikan yang berbasis agama Islam dan nilai-nilai kebangsaan memiliki tanggung jawab besar dalam mendidik generasi muda yang berkualitas. Namun, dalam praktiknya, masih banyak lembaga pendidikan yang menghadapi berbagai kendala dalam mengelola mutu pelayanan pendidikan mereka. Oleh karena itu, penelitian tentang manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya menjadi penting untuk membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pendidikan serta merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan mutu tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya diimplementasikan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi tersebut?

Pertanyaan ini akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yang akan dijawab melalui analisis mendalam terhadap praktik-praktik manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen mutu pelayanan pendidikan di lembaga tersebut serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus sebagai kerangka metodologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang konteks, proses, dan pengalaman individu dalam konteks manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap fenomena yang spesifik dalam konteks yang nyata. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait di lembaga, observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait manajemen mutu pelayanan Pendidikan (Moleong, 2004). Analisis data akan dilakukan secara tematik, di mana data-data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola, tema, dan hubungan antar variabel yang muncul

dalam konteks penelitian ini. Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di MA Muslimat NU Palangkaraya Diimplementasikan**

Implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya merupakan aspek kunci dalam memastikan bahwa lembaga pendidikan tersebut dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan siswa dan masyarakat. Melalui manajemen mutu pelayanan pendidikan yang efektif, MA Muslimat NU Palangkaraya dapat meningkatkan kualitas proses pembelajaran, sarana dan prasarana, serta manajemen dan pengelolaan lembaga secara keseluruhan. Dalam konteks ini, hasil dan pembahasan akan membahas praktik-praktik implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya serta dampaknya terhadap mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan.

#### **1. Praktik Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan**

Implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Perencanaan mutu pendidikan dilakukan melalui pembuatan rencana strategis dan rencana kerja tahunan yang mencakup tujuan, sasaran, dan kebijakan mutu pendidikan. Selanjutnya, pelaksanaan mutu pendidikan dilakukan melalui pengelolaan proses pembelajaran, pengelolaan sarana dan prasarana, serta pengelolaan sumber daya manusia yang melibatkan guru, staf, dan manajemen lembaga. Evaluasi mutu pendidikan dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi pencapaian tujuan dan sasaran mutu pendidikan serta untuk mengidentifikasi potensi perbaikan yang perlu dilakukan.

Salah satu praktik implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan yang penting adalah pengembangan kurikulum yang relevan dan berkualitas. MA Muslimat NU Palangkaraya berkomitmen untuk menyelenggarakan pendidikan yang berbasis pada nilai-nilai Islam dan kebangsaan, serta sesuai dengan tuntutan pendidikan nasional. Oleh karena itu, pengembangan kurikulum dilakukan dengan memperhatikan standar kompetensi, materi pembelajaran, dan metode pengajaran yang relevan dengan visi dan misi lembaga. Kurikulum disusun secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh stakeholder, termasuk guru, siswa, orang tua, dan komunitas lokal.

#### **2. Dampak Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan**

Implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA Muslimat NU Palangkaraya memiliki dampak yang signifikan terhadap mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan. Salah satu dampak

positifnya adalah peningkatan kualitas proses pembelajaran. Dengan mengelola proses pembelajaran secara efektif dan efisien, lembaga dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan interaktif bagi siswa. Guru dapat menggunakan metode pengajaran yang inovatif dan relevan dengan kebutuhan siswa, sehingga memfasilitasi pemahaman dan penguasaan materi pembelajaran.

Selain itu, implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan juga memiliki dampak pada pengelolaan sarana dan prasarana. MA Muslimat NU Palangkaraya berkomitmen untuk menyediakan fasilitas pendukung pembelajaran yang memadai dan aman bagi siswa dan guru. Dengan mengelola sarana dan prasarana secara baik, lembaga dapat menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan menstimulasi bagi siswa, sehingga meningkatkan motivasi belajar dan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran.

Selain itu, implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan juga berdampak pada pengelolaan sumber daya manusia. MA Muslimat NU Palangkaraya memberikan perhatian yang cukup besar terhadap pengembangan profesional guru dan staf kependidikan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan. Dengan memiliki guru dan staf yang kompeten dan terampil, lembaga dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan siswa dan masyarakat.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Mutu Layanan Pendidikan**

Implementasi mutu layanan pendidikan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi proses pendidikan yang diselenggarakan oleh sebuah lembaga. Dalam konteks ini, hasil dan pembahasan akan membahas beberapa faktor utama yang mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan serta dampaknya terhadap kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Mutu Layanan Pendidikan

1. **Kepemimpinan:** Salah satu faktor utama yang mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan adalah kepemimpinan yang kuat dan visioner. Kepala sekolah atau pimpinan lembaga pendidikan memegang peran penting dalam menetapkan visi, misi, dan tujuan lembaga serta dalam memotivasi dan membimbing staf dalam mencapai tujuan tersebut. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk inovasi dan perbaikan berkelanjutan, sehingga membantu meningkatkan mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan.
2. **Sumber Daya Manusia:** Kualitas sumber daya manusia, termasuk guru, staf, dan tenaga pendidik lainnya, juga mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan. Guru yang berkualitas dan terlatih mampu memberikan pembelajaran yang efektif dan relevan dengan kebutuhan siswa. Selain itu, dukungan staf administrasi dan tenaga pendidik lainnya juga sangat penting dalam mendukung proses pendidikan yang berkualitas.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik, termasuk rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan, merupakan faktor penting dalam implementasi mutu layanan pendidikan.

3. Kurikulum dan Metode Pengajaran: Kurikulum yang relevan dan metode pengajaran yang inovatif juga mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan. Kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan perkembangan zaman membantu dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang menarik dan menantang bagi siswa. Selain itu, metode pengajaran yang variatif dan interaktif membantu meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran dan memfasilitasi pemahaman yang lebih baik terhadap materi pembelajaran.

### **Dampak Faktor-Faktor Tersebut terhadap Implementasi Mutu Layanan Pendidikan**

1. Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan: Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh sebuah lembaga. Kepemimpinan yang efektif, sumber daya manusia yang berkualitas, dan kurikulum yang relevan dan inovatif membantu menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif dan memfasilitasi pencapaian tujuan pendidikan.
2. Meningkatnya Keterlibatan Siswa: Implementasi mutu layanan pendidikan yang baik juga mempengaruhi keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran. Kurikulum yang relevan, metode pengajaran yang inovatif, dan lingkungan pembelajaran yang menarik membantu meningkatkan motivasi belajar siswa dan keterlibatan mereka dalam proses pembelajaran.
3. Peningkatan Kepuasan Stakeholder: Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan juga berdampak pada kepuasan stakeholder, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat. Kualitas layanan pendidikan yang baik membantu memenuhi harapan dan kebutuhan stakeholder, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan terhadap lembaga pendidikan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan, dapat diambil beberapa kesimpulan penting dari penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan. Pertama, faktor-faktor seperti kepemimpinan yang efektif, sumber daya manusia yang berkualitas, dan kurikulum yang relevan dan inovatif memiliki peran yang sangat signifikan dalam memengaruhi implementasi mutu layanan pendidikan di sebuah lembaga pendidikan. Kepemimpinan yang kuat dan visioner membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk inovasi dan perbaikan berkelanjutan, sementara sumber daya manusia yang berkualitas dan kurikulum yang relevan dan inovatif membantu meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan keterlibatan siswa.

Kedua, implementasi mutu layanan pendidikan yang baik memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan. Dengan memiliki kepemimpinan yang efektif, sumber daya manusia yang berkualitas, dan kurikulum yang relevan dan inovatif, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif, meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran, dan memenuhi harapan serta kebutuhan stakeholder, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aslamiyah, N., Supriyanto, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Kebijakan Pengambilan Keputusan Pimpinan Dilingkungan Pondok Pesantren untuk Meningkatkan Kualitas Manajerial Pendidikan Formal. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(3). <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- Fernadi, M. F., Murtafiah, N. H., & Aslamiyah, N. (2023). REVITALISASI KEPALA MADRASAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN. 07. <https://doi.org/10.24127/att.v6521a2366>
- Hanum, M., Prayitno, P., & Nirwana, H. (2015). Efektifitas Layanan Konseling Perorangan Meningkatkan Kemandirian Siswa Dalam Menyelesaikan Masalah Belajar. *Konselor*, 4(3), 162-168. <https://doi.org/10.24036/02015436468-0-00>
- Moleong, L. J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Supriyanto, A. (n.d.). *MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS KARYA SEKADAU*.
- Suwendi, S. (2006). Restrukturisasi MAK: Studi Kebijakan Penyelenggaraan Program Tafaqquh fid-Din Era UU Sisdiknas No 20 Tahun 2003. *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan*.
- Undang-undang. (2003). *UU Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003*. Cemerlang. <https://buku.yunandracenter.com/produk/uu-2003-20-undang-undang-20-tahun-2003-sistem-pendidikan-nasional/>