



MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH GUPPI NATAR LAMPUNG SELATAN

Robby Sandi¹, Damrah Khair², Atik Rusdiani³,

¹⁻³Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: sanditarbiyah@yahoo.com¹

Abstract: This study aims to determine: (1) aspects of physical evidence (*tangibles*), (2) aspects of empathy (*empathy*), (3) aspects of reliability, at MTs Guppi Natar..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 services in the aspect of physical evidence (*tangible*) is the availability of facilities and infrastructure that support learning, but library and UKS facilities and prayer rooms are not yet available. MTs Guppi Natar. 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.

Keywords: Educational Service Management, Educational Services, Customer Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) aspek bukti fisik (*tangibles*), (2) aspek empati (*empathy*), (3) Aspek *reliability*, di MTs Guppi Natar.. 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*) ketersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan UKS serta mushola belum tersedia. Pihak MTs Guppi Natar. tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktik sholat di dalam kelas. (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

Kata Kunci: Manajemen Layanan Pendidikan, Jasa Layanan Pendidikan, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat, Madrasah Ibtidaiyah 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. 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.(Muhammad 2021)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, F., dan Diana, A. 2022). Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. (Kotler, P. 2022). Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang dinginkan.

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 keramahtamahan 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.

Persepsi dan harapan dapat membantu pengelola pemimpin pendidikan dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan orangtua siswanya sehingga dapat meminimalkan keluhan ketidakpuasan orangtua siswa. (ANDI WARISNO, Sorogan, and Al 2021)

Dilatar belakangi kondisi saat ini sebagaimana paparan di atas, maka penulis mencoba melakukan penelitian “Manajemen Layanan Pendidikan di MTs Guppi Natar.”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan.

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 MTs Guppi Natar.”.

Data penelitian ini diperoleh melalui proses interview (wawancara) dengan bertanya langsung kepada subyek. “wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi dan teknik wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek mutu layanan pendidikan MTs Guppi Natar.”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 Guppi Natar.”.sudah memiliki mutu yang baik baik dari segi area atau lokasi, penataan ruang kelas dan

kebersihan lingkungannya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Madrasah yang menjelaskan bahwa:

Di MTs Guppi Natar." .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 MTs Guppi Natar." .. Lokasi dan lingkungan berdirinya MTs Guppi Natar." .berada di tengah-tengah perkampungan dan berdekatan dengan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar yang menyekolahkan anak-anaknya di MTs Guppi Natar." ..

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa persoalan yang seringkali dialami oleh setiap sekolah negeri adalah persoalan anggaran dana yang hanya mengandalkan pemerintah. Kekurangan fasilitas sekolah sebagai implementasi mutu layanan aspek bukti fisik untuk kelancaran pembelajaran. berdasarkan hasil wawancara tersebut, sebagaimana diketahui bahwa guru di seluruh Indonesia menyelesaikan Pendidikan dan Pelatihan Profesi Guru (PLPG) sebagai bagian dari rangkaian sertifikasi guru. PLPG merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh guru untuk meningkatkan kompetensi baik itu kompetensi professional, kompetensi pedagogic, kompetensi sosial maupun kompetensi kepribadian.(MUSTAFIDA 2021)

Salah satu contoh adalah dari sisi prestasinya, MTs Guppi Natar." .telah mengantongi hampir banyak piala penghargaan dari berbagai perlombaan.

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 Guppi Natar." .rencana dan bercita-cita menjadikan MTs Guppi Natar." . ini sebagai MTs Guppi Natar." . yang paling unggul dalam berbagai bidang di Kecamatan Pekalongan khususnya, bahkan sampai tingkat Kab/Provinsi. " Dengan potensi yang dimiliki maka kami yakin sekolah ini dapat bersaing dengan sekolah lain. Apalagi didukung para guru yang sangat berpotensi," ujar Kepala MTs Guppi Natar." ..

MTs Guppi Natar." .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 MTs Guppi Natar." .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, wareless, dll), dan kerapuhan penataan bangunan.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan pengguna jasa. Artinya layanan administrasi akademik yang diberikan oleh MTs Guppi Natar.".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.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empaty yang diberikan oleh pihak MTs Guppi Natar.".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.

Kaitan dimensi layanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian layanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan layanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja.

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka dapat dipahami bahwa 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di MTs Guppi Natar."., ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di MTs Guppi Natar." memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, tetapi memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktik sholat di dalam kelas.
2. Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Madrasah, 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. Namun guru-guru yang senior memiliki kendala dalam memanfaatkan media pembelajaran yang bersifat teknologi. Hal ini dikarenakan guru-guru yang senior masih gagap teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

ANDI WARISNO, Metode Sorogan, and Kitab Al. 2021. "STANDAR PENGELOLAAN PENDIDIKAN DALAM MENCAPI TUJUAN PENDIDIKAN ISLAM." *An Nida* 1:1-8.

Muhammad, Fauzi. 2021. "PELAKSANAAN SUPERVISI KEPALA MADRASAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU DI MADARASAH ALIYAH HIDAYATUL MUBTADIIN KECAMATAN JATI AGUNG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN PELAJARAN 2020/2021 Muhammad." *An -Nur* 7:68-89.

MUSTAFIDA. 2021. "PENGARUH SUPERVISI AKADEMIK TERHADAP KOMPETENSI PROFESIONAL GURU DI MA HIDAYATUL MUBTADIIN DESA SIDOHARJO KECAMATAN JATI AGUNG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN PELAJARAN 2020/2021." *AN NUR* 7:16-26.

Syaiful Sagala, *Supervisi Pembelajaran dalam Profesi Pendidikan* (Bandung: Alfabetika, 2010), h. 124

Agus Salim, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2001), hal. 153

¹Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1986), Jilid 3, hal. 236

Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif,,Kauntitatif, R & D.*, (Bandung: Alphabeta, 2013), hal. 194

Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta: Kencana, 2011), h. 101