



## **MANAJEMEN LAYANAN SEKOLAH DASAR MARYAM PT. PERKEBUNAN MINANGA OGAN**

**Yulia Dewi<sup>1</sup>, Agus Sujarwo<sup>2</sup>, Atik Rusdiani<sup>3</sup>**

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

Email: <sup>1</sup>yuliadewi2023@gmail.com

**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 SD Maryam. 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 research 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 prayer rooms are not yet available. (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 SD Maryam 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 Maryam Elementary School and the output is satisfactory.*

**Keywords:** *Service Management, Principal*

**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 SD Maryam. 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*) ketersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. (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 SD Maryam 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 SD Maryam dan *output* cukup memuaskan.

**Kata kunci:** *Menejemen Layanan, Kepala Sekolah*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat. (Syaifuddin, Andari, and Sugiran 2022) Sekolah Dasar 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.

Di bidang kependidikan, Indonesia saat ini menghadapi tidak kurang dari tiga persoalan sulit. Pertama, darurat etika yang begitu mengerikan di arena publik. Kedua, kerangka pembelajaran tidak begitu memadai di sekolah. Ketiga, sifat pengajaran yang masih rendah, terutama pada tingkat dasar dan tambahan. (Kusuma, Dewi Sari, Handoko, and Sunarto 2022) 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. Agar tujuan pendidikan dapat dicapai, maka pendidikan hendaknya dikelola secara profesional dengan manajemen yang baik dan oleh tenaga-tenaga yang mempunyai motivasi kerja tinggi. (Warisno 2018)

Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Dalam dunia pendidikan Islam penyelenggaraan layanan pendidikan yang dilaksanakan masih terasa kurang begitu baik, seperti guru yang kurang responsif terhadap kebutuhan siswanya, kurangnya kerjasama yang baik antara guru dan orangtua siswa, kurang menyempatkan waktunya untuk mendengarkan keluhan, saran, maupun aspirasi para siswanya, dan tidak relevan antara perencanaan kegiatan

pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran yang dilaksanakan guru tersebut (Rasyid, Abun, and Mashar 2022)

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orangtua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. 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. Kedua pemenuhan input material, meliputi sarana prasarana madrasah, kurikulum, alat peraga pembelajaran, buku-buku dan lainnya. (Efrina and Warisno 2021)

Manajemen layanan bisa didefinisikan sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas layanan demi tercapainya tujuan layanan.

Persepsi dan harapan dapat membantu pengelola pemimpin pendidikan dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan orangtua siswanya sehingga dapat meminimalkan keluhan ketidak puasan orangtua siswa. Dilatar belakangi kondisi saat ini sebagaimana paparan di atas, maka penulis mencoba melakukan penelitian "Manajemen Layanan Sekolah Dasar Maryam PT. Perkebunan Minanga Ogan".

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, penelitian dilakukan dengan menarik sampel.(GULO 2022) Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Wawancara penulis gunakan untuk memperoleh informasi mengenai peran supervisi kepala Sekolah Dasar Maryam PT. Perkebunan Minanga Ogan. Teknik Observasi dalam penelitian ini penulis gunakan untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan supervisi kepala Madrasah, guru-guru ketika mengikuti kegiatan supervisi dan kinerja guru dalam melaksanakan pembelajaran di kelas dalam rangka menghasilkan mutu pendidikan yang berkualitas. Teknik dokumentasi ini penulis gunakan untuk mendapatkan data mengenai profil Sekolah Dasar Maryam PT. Perkebunan Minanga Ogan. Di samping itu teknik dokumentasi untuk memperoleh data tentang: denah lokasi, struktur organisasi, staff pegawai, dan data lainnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, Sugiyono

menjelaskan ada tiga macam trianggulasi. Ketiga trianggulasi tersebut yaitu triangulasi sumber, pengumpulan data, dan waktu. (Sugiyono 2017)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di SD Maryam

SD Maryam 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 SD Maryam 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 kerapihan penataan bangunan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di SD Maryam adanya alternatif pengganti ketidaktersediaan fasilitas perpustakaan dan UKS, dengan memanfaatkan ruang kelas yang kosong. Adapun ketidak adaan fasilitas sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan praktik sholat.

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

Dari penelitian ditemukan bahwa bukti fisik yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat bahwa mutu layanan berupa bukti fisik sesuai 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 SD Maryam 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.

## 2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*) di SD Maryam

Secara operasional, pihak pengelola SD Maryam 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.

Suatu bentuk mutu layanan dari empati orang-orang pemberi layanan terhadap yang mendapatkan layanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi layanan menyikapi layanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas layanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas layanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk- bentuk layanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan layanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan layanan.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empati yang diberikan oleh pihak SD Maryam 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 SD Maryam 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.

### **3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di SD Maryam**

Kehandalan yang diberikan terhadap siswa berupa: keakuratan guru dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada guru yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan guru dalam memberikan pembelajaran (guru mengajar sesuai dengan RPP), peran dan ketrampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses pembelajaran (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam layanannya perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga kehandalan dalam mutu layanan perlu di pertahankan dan untuk semakin ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi konsumen.

Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Kehandalan dalam memberikan layanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas layanan yang efisien dan efektif.
- c. Kehandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh layanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil *output* penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

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.

#### **4. Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di SD Maryam**

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan akademik SD Maryam menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di SD Maryam 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 SD Maryam 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 konkret 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 SD Maryam dengan siswa.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya mutu layanan daya tanggap atas layanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat layanan sangat membutuhkan penjelasan atas layanan yang diberikan agar layanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka mutu layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan layanan kepada masyarakat.

Uraian-uraian temuan di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan mutu layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai layanan yang ditunjukkan. Inti dari layanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya mutu layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam layanannya.

#### **5. Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan (*assurance*), di SD Maryam**

SD Maryam telah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan Jaminan bagi siswa atas mutu layanan yang diberikan. Bentuk Jaminan tersebut berupa kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) guru dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku guru di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar guru (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik guru memenuhi

persyaratan untuk mengajar siswa (memiliki gelar akademik diploma, s-1 atau s-2) Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada siswa.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di SD Maryam selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SD Maryam turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SD Maryam memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi.

Adanya Jaminan yang diberikan pihak SD Maryam adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri setelah lulus dari Madrasah Aliyah. Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima Perguruan Tinggi Negeri, yang diterima di Perguruan Tinggi Negeri melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas waktu di MA yang diterima melalui jalur seleksi reguler

Bentuk Jaminan yang diberikan oleh SD Maryam 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 100%. Angka penerimaan siswa pada Perguruan Tinggi Negeri baik melalui jalur prestasi maupun jalur seleksi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di SD Maryam , ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di SD Maryam memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak MA 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*) 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.
3. 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.

4. 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.
5. Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SD Maryam 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**

- Efrina, Lisa, and Andi Warisno. 2021. "Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 3(2):214-19.
- GULO, W. 2022. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kusuma, Dewi Sari, Deka, Cipto Handoko, and Sunarto. 2022. "MANAJEMEN LAYANAN." *UNISAN JOURNAL* 01(03):51–56.
- Rasyid, Fauzi, Ahmad Rifai Abun, and Ali Mashar. 2022. "PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM." *UNISAN JOURNAL* 01(01):652–60.
- Sugiyono. 2017. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d."
- Syaifuddin, M. Ali, An An Andari, and Sugiran. 2022. "MANAJEMEN LAYANAN SISWA." *UNISAN JOURNAL* 01(01):459–68.
- Warisno, Andi. 2018. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan." *Ri'ayah* 3(02):99–113. doi: 10.32332/riayah.v3i02.1322.