



## MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMAN 1 TANJUNG LUBUK KABUPATEN OKI SUMATERA SELATAN TAHUN PELAJARAN 2023/2024

**Ramayana Listiana**

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email : [jasmine192701@gmail.com](mailto:jasmine192701@gmail.com)

### **Abstract**

*Researchers formulate a research focus of service quality management education, This study used a qualitative approach with case study. The data used is the Senior Supervisory Oki, Principal School Karya Oki, Vice Principal, Teachers, Staff Administration, conducted school program documents related to the quality management of educational services. Researchers collected data by using observation, interview and documentation. The results of the analysis yielded the following findings: (1) Service performed in high school Karya Oki consists of service learning and coaching students and teachers and administrative staff, (2) Planning quality of education services including both categories by involving related parties: the principal, the teachers, administrative staff, (3) Control of service quality of education carried out before, during and after the plan was implemented in the form of monitoring, (4) Improved quality of service studies conducted through the identification and continuous process improvement method, forming a team assigned to conduct repairs and the provision of resources and training.*

**Keywords:** Management, Quality, Education Services

### **Abstrak**

Peneliti merumuskan fokus penelitian manajemen mutu layanan pendidikan, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan adalah Pengawas SMA Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Oki, Kepala Sekolah SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan, Wakil Kepala Sekolah, Guru-Guru, Staf Tata Usaha, dokumen program yang dilakukan sekolah terkait dengan manajemen mutu layanan pendidikan. Data dikumpulkan peneliti dengan menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil analisis membuahkan temuan sebagai berikut: (1) Layanan pendidikan yang dilakukan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan terdiri dari layanan proses pembelajaran dan pembinaan siswa maupun guru dan staf tata usaha, (2) Perencanaan mutu layanan pendidikan termasuk kategori baik dengan melibatkan pihak terkait : kepala sekolah, dewan guru, staf tata usaha, komite sekolah dan pengawas SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan, (3) Pengendalian mutu layanan pendidikannya dilakukan sebelum, saat dan setelah rencana dilaksanakan dalam bentuk monitoring, (4) Perbaikan mutu layanan pendidikannya dilaksanakan secara kontinu melalui identifikasi proses dan metode perbaikan, membentuk tim yang bertugas melakukan perbaikan serta penyediaan sumber daya dan pelatihan-pelatihan.

**Kata Kunci:** Manajemen, Mutu, Layanan 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. 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.

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Para ahli mendefinisikan 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. 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"*. Ini berarti sebagus 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 menyebarluaskan pengalamannya kepada orang lain.

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.

SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan adalah sekolah yang ada di Oki, memiliki jumlah siswa hingga tahun pelajaran 2023/2024 sebanyak 808 siswa serta memiliki prestasi di tingkat kabupaten baik akademik maupun non akademik. Menurut keterangan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Oki, bahwa sekolah ini termasuk sekolah yang favorit, diminati oleh orang tua/siswa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Kriek dan Miller dalam Moleong (2002:4) pendekatan kualitatif merupakan “tradisi

tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya yang berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya." Sedangkan Bogdan dan Biklen (1982:27) menjelaskan bahwa "dalam studi kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku orang-orang yang dapat diamati, oleh sebab itu studi kualitatif disebut dengan istilah *inquiry* alamiah (*naturalistik*)."

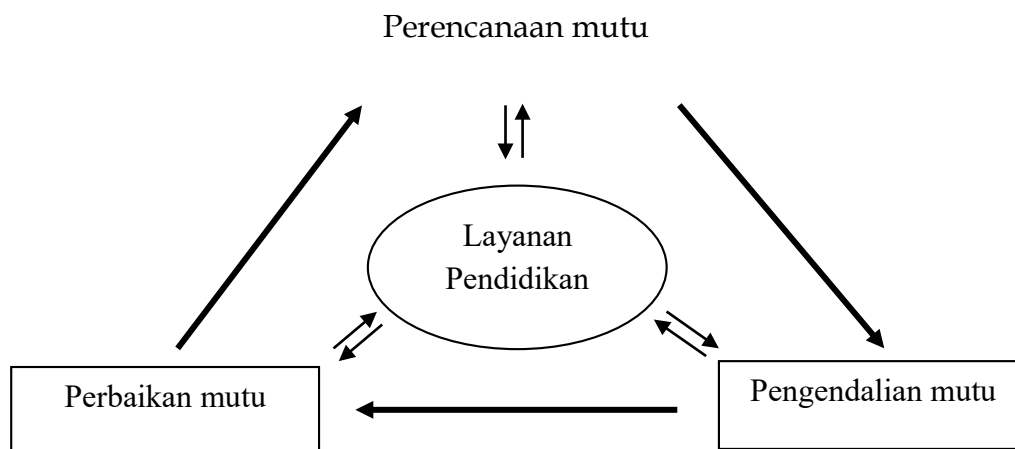
Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Yin (2014:1) "Studi Kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*". Sedangkan Denzin dan Lincoln (2009:301) menyatakan bahwa studi kasus dipilih oleh peneliti karena "ingin lebih memahami sebuah kasus tertentu, karena dalam seluruh aspek kekhususan dan kesederhanannya, kasus ini menarik minat".

Lokasi penelitian ini adalah di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan, Yang menjadi sumber data penelitian ini adalah kepala sekolah, pengawas sekolah, Dinas Pendidikan Kabupaten Oki, guru, Staf Tata Usaha, siswa dan orang tua siswa. Sumber ini dipilih karena memiliki hubungan langsung dan mendukung penelitian yang dilakukan. Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode triangulasi dengan beberapa teknik, yaitu wawancara dan studi dokumen yang tersedia di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan. Data yang dikumpulkan antara lain data wawancara dengan kepala sekolah tentang perencanaan, pengendalian dan perbaikan mutu layanan pendidikan. Hasil wawancara ini peneliti padukan dan dicrosscheckkan dengan dokumen-dokumen perencanaan, pengendalian dan perbaikan mutu layanan pendidikan dan dokumen rapat dewan guru, komite dan orang tua siswa.

Prosedur yang ditempuh untuk mendapatkan data itu adalah : Observasi, Wawancara Mendalam, Studi Dokumentasi. A. *Data Reduction* (reduksi data) Kegiatan ini dilakukan mengingat data yang diperoleh masih bersifat acak dan relatif banyak, sehingga perlu dirinci dan dipilah serta dianalisis. Dari hasil catatan lapangan, peneliti memperoleh berbagai data yang belum tersusun dan belum terklasifikasi. Data tersebut masih campur dan belum dikelompokkelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Misalnya dokumen yang diperoleh dari tata usaha, wawancara dengan kepala sekolah, pengawas SMA, guru, siswa dan orang tua siswa. B.) *Data Display* (penyajian data) Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk naratif dan diagram alur. Penyajian data dalam bentuk naratif adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara baik dengan kepala sekolah, pengawas SMA,

guru, tata usaha, siswa serta orang tua siswa. Dalam penyajian data hasil wawancara, peneliti membuat diagram sebagai berikut :



Bagan 1 : Penyajian Data

Dari diagram tersebut, dapat dijelaskan bahwa agar layanan pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan dapat memenuhi keinginan dan harapan para pelanggan dalam hal ini siswa dan orang tua siswa, maka perlu direncanakan melalui perumusan visi, misi dan tujuan sekolah, melakukan analisis (SWOT dan EDS). menyusun, RKS dan RKAS. Agar perencanaan terlaksana dengan baik, efektif dan efisien Sekolah melakukan kegiatan Pengendalian yang meliputi penyusunan SPM, melakukan evaluasi diri, penilaian kinerja. Dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi pada tahap pengendalian, sekolah melaksanakan tindak lanjut dalam bentuk perbaikan secara berkelanjutan. C.) *Conclusion Drawing/Verifikas* langkah ini peneliti mulai menyimpulkan hasil penelitian dari tahap satu (reduksi data), tahap dua (display data) dan tahap tiga (Verifikasi data). Dari tahapan analisis tersebut peneliti simpulkan sebagai berikut : Dari catatan yang diperoleh berbagai macam data yang belum tersusun dan belum peneliti kelompokkan berdasarkan fokus penelitian.

Dari data tersebut peneliti melakukan klasifikasi dengan cara memberi kode tertentu yaitu untuk fokus penelitian pertama peneliti memberi kode A, untuk fokus penelitian kedua, peneliti memberi kode B, untuk fokus penelitian ketiga, peneliti memberi kode D. Setelah memberi kode data sesuai dengan fokus penelitian, peneliti menyusun dan mengelompokkan data tersebut sesuai dengan fokus penelitian. Kemudian peneliti menyusun data sesuai dengan tahapan atau langkah-langkah kepala sekolah dalam manajemen mutu layanan pendidikan mulai dari perencanaan, pengendalian dan perbaikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dari hasil wawancara dengan kepala sekolah diketahui bahwa layanan pendidikan yang dilakukan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan diberikan kepada semua pihak yang menjadi pelanggan, misalnya siswa, guru, tata usaha, maupun orang tua. Layanan yang diberikan kepada siswa meliputi layanan pembelajaran yang merupakan inti pokok layanan. Untuk mencapai efektifitas layanan tersebut, sekolah mengembangkan layanan penunjang, seperti : layanan administrasi, pembinaan mental, pembinaan bakat melalui kegiatan ekstrakurikuler, serta layanan pengembangan sarana dan prasarana sekolah. Sedangkan jenis layanan yang diberikan kepada guru dan staf tata usaha adalah layanan pembinaan mental yang dilakukan oleh yayasan, pengembangan diri dan layanan administrasi kepegawaian.

Dari hasil wawancara dengan siswa DN di atas, peneliti memperoleh data bahwa sekolah memiliki perencanaan yang dikomunikasikan melalui upacara, pertemuan dengan orang tua siswa, diperkuat dengan keterangan siswa SP yang menyatakan bahwa perencanaan sekolah biasa disosialisasikan saat upacara bendera, saat rapat dengan orang tua, saat kegiatan pembinaan OSIS. Para siswa didorong untuk terus meningkatkan prestasi. Setiap tahun sarana dan prasarana sekolah bertambah, misalnya pengadaan Infokus, Wifi sekolah. Untuk kegiatan pembinaan yang dia rasakan adalah waktu pembinaan olimpiade, misalnya melalui tatap muka dengan guru pembina, penggandaan soal olimpiade, pengadaan buku olimpiade, penggunaan Wifi setiap sore dan lain-lain. Sedangkan wawancara dengan siswa TA, peneliti mendapatkan data bahwa Kegiatan yang direncanakan sekolah untuk para siswa adalah kegiatan pembinaan seperti pembinaan ekstra kurikuler terdiri dari ekstra olahraga, seni, KIR, PMR, Pramuka dan lain-lain. Untuk Pramuka dilaksanakan pada hari jum'at, dan rutin dilakukan di bawah bimbingan guru pembina. Setiap ada moment, baik tingkat sekolah seperti Ulang tahun Gudep di SMAN 1 Tanjung Lubuk, yang difasilitasi dan dimotivasi sekolah. Selain itu ada juga pembinaan rohani yang dilakukan setiap Kamis, wajib bagi siswa yang beragama katolik.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di ruang kelas XII IPA 1, ada kegiatan tanya jawab yang sangat intens antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran. Hal ini menunjukkan adanya semangat para siswa maupun guru dalam pelaksanaan proses pembelajaran di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan. Begitu juga saat pelajaran Olahraga, peneliti juga menemukan keakraban antara guru dan siswa, siswa dengan siswa. Mereka

merasa gembira bermain volly, sepakbola dan basket di lingkungan sekolah. Dilihat dari fasilitas olahraganya juga cukup representatif.

Wawancara dengan Bapak MC, guru Seni Budaya SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan berkenaan dengan layanan yang diberikan oleh sekolah hasilnya sebagai berikut : Kebetulan saya sebagai guru Seni Budaya dan pembina ekstrakurikuler Seni musik, Layanan yang diberikan adalah pembinaan siswa di bidang seni terutama seni musik. Sebenarnya banyak siswa yang berminat tetapi sekolah belum mampu melayani semua. Langkah yang diambil adalah melakukan seleksi, dan menentukan 16 siswa saja. Dari 16 siswa ini dibuat kelompok beranggotakan empat orang siswa, berlatih seminggu dua kali yaitu hari selasa dan hari jum'at. Jika ada kegiatan tertentu seperti perayaan, latihannya diintensifkan setiap tiga hari sekali.

Layanan yang diberikan kepada guru, juga dikemukakan oleh guru LY selaku Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum sebagai berikut : Kegiatan rutin yang dilakukan adalah kegiatan pengembangan diri, seperti Kegiatan Inhouse training, MGMP baik dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten, Provinsi maupun LPMP Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2016 ini SMA Karya ditunjuk sebagai sekolah pelaksana kurikulum 2013. Dalam rangka ini, kami menyelenggarakan Workshop Implementasi Kurikulum 2013 melibatkan semua guru dibawah pembinaan LPMP Provinsi Kalimantan Barat. Bahkan ada beberapa guru kami yang ditunjuk sebagai koordinator bidang studi, diantaranya Bapak Moses Clemen sebagai koordinator mata pelajaran seni budaya, Yasinta Yuyun untuk bidang studi Sosiologi.

Namun sebelum peneliti bertemu dengan tim, peneliti menanyakan satu pertanyaan lagi tentang bagaimana langkah yang dilakukan tim dalam melakukan tugas-tugasnya secara umum kepada kepala sekolah. Kepala Sekolah menjawab bahwa tim yang akan ditunjuk melakukan pertemuan baik secara resmi maupun tidak resmi. Kepala sekolah lebih lanjut menjelaskan yang dimaksud rapat resmi adalah rapat yang direncanakan oleh kepala sekolah melalui undangan. Sedangkan yang tidak resmi melalui diskusi dengan sesama guru dan staf tata usaha.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, misalnya saat rapat persiapan pelaksanaan tour, peneliti menemukan kegembiraan para dewan guru dan staf tata usaha dalam menyikapi kebijakan sekolah. Ketika peneliti mewawancarai Bapak MC tentang kesan para guru dan karyawan SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan tentang program tour ini Bapak MC menjawab bahwa kawan-kawan guru dan staf tata usaha sangat senang dan berharap program ini terus ditingkatkan untuk menambah pengalaman dan wawasan keilmuan.

Untuk memperkuat/mengembangkan hal-hal yang berkaitan dengan pengendalian, peneliti melakukan wawancara dengan pengawas SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan. Ketika peneliti menanyakan tentang apa yang dilakukan kepala sekolah dalam pengendalian, pengawas menjawab bahwa dalam proses pengendalian langkah yang dilakukan biasanya diawali dari penyiapan perangkat yang akan dipakai dalam proses penilaian, kemudian menentukan standar penilaian, melakukan penilaian dan terakhir melaksanakan proses perbaikan. Lebih lanjut pengawas SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan mengatakan bahwa untuk mengetahui lebih lanjut silakan menghubungi pihak sekolah.

Selain pengawas sekolah, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak/Ibu guru. Wawancara dengan Ibu LY tentang siapa yang terlibat dalam proses pengendalian hasilnya sebagai berikut : Ada tim tersendiri pak, yaitu tim auditor, supervisor. Tim ini juga melibatkan dewan guru, staf tata usaha dan komite sekolah, terdiri dari beberapa koordinator, misalnya tim supervisi, auditor sarpras dan lain-lain, Biasanya dikoordinasikan terlebih dulu kepada kepala sekolah. untuk kepentingan pembuatan SK nya.

Setelah teridentifikasi langkah berikutnya membentuk tim yang akan melakukan perbaikan dan terakhir menyediakan sumber daya dan pelatihan. Agar perbaikan dapat berjalan baik, kepala sekolah berupaya membangun tim yang kompak. Setiap akhir tahun pelajaran kami dengan para guru dan staf tata usaha mengadakan outbond untuk mengakrabkan suasana para guru, kedua kami bangun lingkungan yang mendukung dan menghargai kesuksesan dan prestasi. Ketiga menghilangkan rasa takut dan khawatir dalam melakukan perbaikan dan yang berikutnya perbaikan yang dilakukan hendaknya berorientasi pada pemberian layanan kepada para siswa.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Layanan pendidikan yang dilakukan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan.**

Dari studi dokumentasi tentang visi, misi dan tujuan SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan, peneliti menemukan kegiatan yang direncanakan sekolah, diantaranya : 1) menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif; 2) mengembangkan semangat keunggulan dan nalar sehat peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan; 3) meningkatkan komitmen seluruh warga sekolah; 4) mengembangkan teknologi informatika dan komunikasi di bidang pengajaran dan administrasi sekolah; 5) mengembangkan minat, bakat dan kreatifitas peserta didik dan 6) membangun kepercayaan dan kepedulian alumni. Bentuk layanan yang

diberikan kepada siswa, sebagaimana hasil wawancara dengan guru sebagai berikut :Ada dua materi pembinaan yang dilakukan, pertama pembinaan rohani, kedua pembinaan akademik. Pembinaan rohani dilakukan setiap hari Kamis dalam bentuk kegiatan Misa. Kegiatan dilakukan sore hari jam 16.00 WIB dan wajib diikuti oleh siswa yang beragama katholik. Untuk siswa Islam dan protestan kegiatannya diserahkan ke guru mata pelajaran masing-masing. Pembinaan dilakukan bekerjasama dengan pihak yayasan. Sedangkan pembinaan akademik maupun non akademik dilakukan melalui kegiatan pengembangan diri. Pengembangan diri di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan ada seni (seni musik, tari, drum band), olahraga (Bola volly, Sepak bola, Bulu tangkis, Silat, tenis meja, atletik), pramuka, PMR, LKIR. Pembinaanya ditunjuk oleh kepala sekolah melalui SK pembagian tugas.

Layanan yang diberikan kepada siswa sebagaimana hasil wawancara guru, senada dengan penjelasan siswa dalam wawncaranya sebagai berikut : Sepengetahuan saya visi sekolah ini adalah menciptakan insan bermutu yang mampu bersaing dalam era globalisasi. Visi ini terpampang di depan pintu gerbang masuk dan sering kami membacanya. Di kegiatan upacara pun Bapak kepala sekolah selalu mengingatkan. Sencana sekolah selama ini yang sudah saya rasakan adalah melakukan pembinaan. Selain pembinaan juga pengadaan soal, internet, buku olimpiade yang dilakukan sekolah membantu saya.. Selain pembinaan untuk persiapan lomba, kami juga punya kegiatan misa setiap kamis sore. Kegiatan ini merupakan pembinaan rohani saya.

Untuk kegiatan pembinaan ekstra kurikuler terdiri dari ekstra olahraga, seni, KIR, PMR, Pramuka dan lain-lain. Untuk Pramuka dilaksanakan pada hari jum'at, dan rutin dilakukan di bawah bimbingan guru pembina. Setiap ada moment, baik tingkat sekolah seperti Ulang tahun Gudep di SMAN 1 Tanjung Lubuk, yang difasilitasi dan dimotivasi sekolah. Selain itu ada juga pembinaan rohani yang dilakukan setiap kamis, wajib bagi siswa yang beragama katholik.

## **2. Perencanaan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan.**

Rencana merupakan suatu keinginan atau harapan yang ingin dicapai di masa depan dan dijadikan sebagai sebuah pedoman. Proses untuk menghasilkan sebuah rencana disebut dengan perencanaan. Baik rencana maupun perencanaan merupakan hal penting bagi organisasi dalam menggerakkan serta melakukan kegiatan secara terarah (Suharsaputra, 2015:112). Dalam lembaga pendidikan, keinginan dan harapan yang akan

dicapai disebut visi sekolah. Oleh karena itu, pertanyaan awal yang peneliti sampaikan kepada kepala sekolah berkaitan dengan perencanaan adalah visi sekolah. Visi sekolah merupakan dokumen awal perencanaan sekolah yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Penetapan visi sekolah dilakukan agar operasional sekolah lebih fokus dan lebih tepat dalam menentukan prioritas-prioritas sekolah (Muhaimin,2009:155). Konsekuensi dari penetapan visi sekolah ini adalah bahwa seluruh komponen lembaga dan sumber daya yang ada baik manusia maupun lainnya diarahkan kepada visi pengguna layanan pendidikan baik orang tua maupun stakeholder lainnya. Menurut Tjiptono (2005:4) “jika visi dan tujuan organisasi ditetapkan dengan cermat dan didasarkan pada tuntutan pelanggan, maka organisasi yang bersangkutan dapat mencapai pertumbuhan dan profitabilitas yang besar. Untuk itu, setiap lembaga pendidikan harus mempunyai tujuan yang jelas agar dapat berhasil menetapkan kualitas.

Hasil wawancara dengan kepala sekolah berkenaan dengan Visi sekolah dinyatakan bahwa visi SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan adalah “menciptakan insan bermutu yang mampu bersaing dalam era globalisasi” . Maksud dari insan bermutu dalam visi ini dijelaskan kepala sekolah berikut ini : Mutu adalah suatu kondisi yang sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya. Harapan yang dimaksud tentu harapan yang baik dari para pengguna pendidikan, dalam hal ini orang tua siswa/siswa. Ada dua indikator yang kami kembangkan : bermutu dalam prestasi akademik maupun non akademik dan lulusannya banyak melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi. Inilah harapan orang tua yang kami tangkap.

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. Agar mampu menghadapi persaingan global, kepala SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan mengembangkan dua indikator visi, yaitu 1) kemampuan siswa dalam meningkatkan prestasi baik akademik maupun non akademik; 2) kemampuan siswa dalam melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi.

Visi sekolah merupakan representasi dari keinginan dan harapan orang tua dalam menyekolahkan putra putrinya serta memenuhi keinginan dan harapan stakeholder lainnya. Visi akan terwujud dengan sempurna jika adanya perencanaan yang baik serta peran aktif seluruh pihak sekolah (Zahrah,2014:52). Dua indikator yang dikembangkan dalam visi SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan merupakan presentasi dari

harapan dan keinginan orang tua dalam menyekolahkan putra putrinya. Sebagaimana keterangan kepala sekolah bahwa “sebagian besar orang tua mengharapkan anaknya bisa melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi serta berprestasi”.

### **3. Pengendalian mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan**

Pengendalian merupakan “proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan aktivitas yang direncanakan” (Tim Dosen UPI,2015:95). Sebuah institusi pendidikan perlu melakukan fungsi pengendalian. Agar berjalan sesuai dengan jalur yang telah diteapkan dan sampai pada tujuan secara efektif dan efisien. Fungsi pengendalian bertujuan untuk mengawasi, menilai agar tidak melenceng dari jalur. Pengendalian mutu pendidikan tidak dapat terlepas dari pengendalian dalam bidang bisnis. Ada persamaan konsep antara pengendalian mutu pendidikan dan pengendalian mutu dalam bisnis. Industri memproduksi barang sedangkan sekolah memproduksi lulusan. Jenis dan kualitas barang yang diproduksi industri harus memenuhi standar mutu agar diterima dan mampu bersaing di pasaran. Demikian juga dengan macam dan kualitas kemampuan lulusan harus sesuai dan memenuhi tuntutan pengguna. Namun dalam pendidikan, guru tidak diperlakukan sebagai operator, akan tetapi diposisikan sebagai perencana, pengarah, fasilitator, evaluator, konselor dan nara sumber dalam memberikan didikan, bimbingan, asuhan, pengajaran dan pelatihan yang bersifat dinamis.

Langkah yang dilakukan dalam dalam proses pengendalian sebagaimana penjelasan kepala sekolah berikut : Pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa sejauh mana rencana yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan. Oleh karena itu, langkah yang dilakukan adalah pertama menyiapkan perangkat pengendalian. Kedua melakukan pengukuran, ketiga membandingkan dengan standar yang telah disepakati/dibuat, dan keempat melakukan perbaikan.

Hal senada juga dikemukakan oleh guru bahwa langkah pengendalian yang dilakukan adalah pertama menyiapkan perangkat audit seperti instrument-instrumen evaluasi, kinerja dan lain lain. Kedua mengkoordinasikan kepada kepala sekolah tentang petugas yang melakukan. Setelah itu dilakukan penilaian/pengukuran dan membandingkan hasil penilaian dengan standar yang telah ditetapkan sebagai dasar. Setelah dilakukan penilaian, kepala sekolah melakukan rapat koordinasi berkaitan dengan hasil evaluasi serta langkah tindak lanjut.

#### 4. Perbaikan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan

Perbaikan kontinu merupakan ciri *Total Quality Management*. Perbaikan kontinu berarti perbaikan berulang pada berbagai ukuran, baik perubahan kecil maupun perubahan terobosan. Jika organisasi terjadi persoalan kritis terhadap sistem atau produk, maka diperlukan perubahan ulang yang berkadar terobosan. Sedangkan jika yang terjadi penyimpangan rutin dari standar yang ada cukup dilakukan perubahan kecil (Hardjosoedarmo, 1996:100). Kegiatan inti yang dilakukan dalam proses perbaikan adalah penyusunan rencana tindak lanjut. Program tindak lanjut berisi penjelasan tentang hasil rekomendasi dari proses penilaian yang dilakukan dalam proses pengendalian, baik berupa perbaikan proses dan metode maupun pemberdayaan sumber daya dan pelatihan. Oleh karena itu, langkah pertama yang dilakukan dalam perbaikan adalah identifikasi proses dan metode. Setelah teridentifikasi langkah selanjutnya membentuk tim yang akan melakukan perbaikan. Langkah berikutnya yang dilakukan adalah menyediakan sumber daya dan pelatihan. Perbaikan mutu layanan merupakan proses perbaikan kualitas secara berkesinambungan melalui kegiatan identifikasi proses dan metode, pembentukan tim yang bertanggung jawab atas proyek perbaikan tertentu serta menyediakan sumber daya dan pelatihan (Nasution, 2004:197).

Agar perbaikan dapat berjalan baik, upaya yang dilakukan adalah membangun tim yang kompak. Maddux (2001:41) mengatakan bahwa keterlibatan merupakan suatu cara dimana anggota tim membantu menentukan sasaran, standar serta rencana tindakan yang diperlukan untuk mencapainya. Oleh karena itu keterlibatan anggota tim dalam penetapan sasaran dan standar kerja perlu dilakukan. Keterlibatan tim dalam menetapkan sasaran dan standar kerja di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan terlihat dalam penjelasan ketua TPK sebagai berikut : Semua pihak yang terkait dalam proses pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan, seperti kepala sekolah, dewan guru dan staf tata usaha, komite sekolah, pengawas dan dinas pendidikan kabupaten. Kita melibatkan semuanya agar rencana yang kita buat didukung oleh semuanya, adanya rasa tanggung jawab untuk melakukan secara bersama, bukan hanya saya sebagai ketua tim.

## KESIMPULAN

Setelah pemaparan data penelitian dan pembahasan, peneliti memperoleh gambaran yang jelas tentang manajemen mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan . Untuk itu peneliti memaparkan simpulan sebagai berikut: 1.) Layanan pendidikan yang dilakukan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan terdiri dari layanan proses pembelajaran dan pembinaan siswa maupun guru dan staf tata usaha, serta layanan penunjang keberhasilan pembelajaran dan pembinaan. 2.) Perencanaan mutu layanan pendidikan yang dilakukan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan melibatkan berbagai pihak, serta mencerminkan keinginan dan harapan stakeholder pendidikan. 3.) Pengendalian mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan dilakukan melalui tiga cara, yaitu sebelum, saat dan setelah rencana dilaksanakan. Unsur yang dikembangkan meliputi pengamatan, penilaian dan penyebarluasan informasi. 4.) Perbaikan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Tanjung Lubuk Kabupaten Oki Sumatera Selatan berupa penyediaan sumber daya dan pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bognan, Robert & Biklen, SK 1982. *Qualitative for Education: an Instruction to Theory And Methods*, Boston: Allyn And Bacon, Inc
- Denzim, Norman K, dan Lincoln, Yvonna S 2009. *Handbook of Qualitative Research 2*. alih bahasa : Dariyatno. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 1996. *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Jogjakarta : Andi Offset
- Maddux, Robert B. 2001. *Team Building (Kiat Membangun Tim Handal)*. alih bahasa : Kristiyabudi P. Hananto. Jakarta : Erlangga
- Moleong, Lexy. 2002, *Metodologi Penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhaimin, dkk. 2009. *Manajemen Pendidikan (Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah)*. Jakarta : Kencana
- Nasution, Muhammad Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nugroho, Yohanes Agung Adi. 2015. *Menumbuhkan Service Loyalty Melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen Pada Perusahaan Jasa*

[https://www.google.co.id/?gws\\_rd=ssl#q=jurnal+asing+tentang+mutu+layanan+pendidikan](https://www.google.co.id/?gws_rd=ssl#q=jurnal+asing+tentang+mutu+layanan+pendidikan) tanggal 7 Januari 2016 jam 11.39

- Prasetyo, Wimay. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik (Konsep Kualitas Pelayanan Publik)*. Surabaya : Brawijaya University
- Suharsaputra, Uhar. 2015. *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi*. Bandung : Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa ( Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta : Andi Offset
- Yin, Robert K. 2014. *Studi Kasus : Desain & Metode*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Zahroh, Aminatul. 2014. *Total Quality Management : Teori & Praktik Manajemen Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta : Ar-Ruz Media
- Undang-undang nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Republik Indonesia