



MUTU LAYANAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN SISWA DI KELAS XII DI MAN 1 LAMPUNG SELATAN

APRIZONAN HASAN SAINI

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: afrizonanhs@gmail.com

Abstract: *This research aims to describe the quality of service at MAN 1 South Lampung. The subjects of the research were the principal, deputy principal for quality management and teachers. Data collection techniques are interviews, observation and document study. Data analysis uses the Miles and Humberman model, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the research and discussion. Based on the research findings and discussion regarding the quality of educational services at MAN 1 Lampung Sekatan, several conclusions are drawn that: 1) The quality of service aspects of physical evidence (tangible) at MAN 1 Lampung Sekatan has adequate physical conditions, the availability of facilities and infrastructure that supports learning, but library facilities, UKS rooms and prayer rooms are not yet available. 2) Service quality: the empathy aspect has good service quality. This can be interpreted as the ability of the Principal, teachers and staff in communicating with students and parents, such as paying attention to students whose learning abilities have not yet reached the KKM by providing additional learning after study hours are finished. 3) The quality of service aspect of reliability means that the service quality is in line with customer expectations, such as competent teachers and supportive teacher educational background. 4) Quality of service aspect of responsiveness where the school, teachers and staff have a friendly and communicative attitude towards students and parents in responding to any input or criticism. 5) Service quality assurance aspects of service quality can create trust and provide assurance to customers that the level of success of the learning process at MAN 1 Lampung Sekatan and the output are quite satisfactory. The guarantees provided include the number of graduates reaching one hundred percent, the number of graduates accepted into state secondary schools and outstanding academic abilities.*

Keywords: *Service Quality.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Mutu Layanan yang ada di MAN 1 Lampung Selatan. Subjek dari penelitian adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang manajemen mutu dan guru. Teknik pengambilan data adalah dengan wawancara, observasi dan studi dokumen. Analisis data menggunakan model Miles dan Humberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Lampung Sekatan, ditarik beberapa kesimpulan bahwa: 1) Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di MAN 1 Lampung Sekatan memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas

perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. 2) Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, 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. 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. 5) Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di MAN 1 Lampung Sekatan 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.

Kata kunci: Mutu Layanan.

PENDAHULUAN

Fasilitas pendidikan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Kelengkapan dan ketersediaan fasilitas pendidikan di sekolah sangat berpengaruh terhadap keefektifan dan kelancaran pembelajaran di dalam kelas. Dalam hal ini menyatakan bahwa: "Secara sederhana, manajemen perlengkapan sekolah dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien (Apendi, 2018). Berdasarkan definisi sederhana tersebut maka pada hakikatnya manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah itu merupakan proses pendayagunaan semua sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah. Semua fasilitas atau sarana dan prasarana sekolah haruslah dikelola dengan baik agar keberadaan sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang proses pembelajaran dan digunakan sesuai kebutuhan, sehingga pembelajaran di kelas dapat berjalan lancar dan tujuan pendidikan dapat terwujud. Dalam kegiatan pembelajaran sarana dan prasarana sangat diperlukan dalam rangka menunjang kelancaran proses kegiatannya, sehingga pengelolaan sarana dan prasarana sangat diperlukan oleh setiap instansi terutama sekolah.

Suksesnya pembelajaran di sekolah didukung oleh adanya pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan yang ada disekolah secara efektif dan efisien. Sarana dan prasarana yang ada disekolah tersebut perlu didayagunakan dan dikelola untuk kepentingan proses pembelajaran di sekolah. Pengelolaan itu dimaksudkan agar dalam menggunakan sarana dan prasarana di sekolah bisa berjalan dengan efektif dan efisien (Solechan, 2021). Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan yang amat penting di sekolah, karena keberadaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya proses pembelajaran di sekolah. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan komponen penting dalam pendidikan dan menjadi satu dari delapan Standar Nasional Pendidikan. Begitu pentingnya sarana prasarana pendidikan sehingga setiap institusi berlomba-lomba untuk memenuhi standar sarana dan prasarana pendidikan demi meningkatkan kualitas proses pembelajaran

(Mahmudah & Putra, 2021). Tidak itu saja, kelengkapan sarana prasarana pendidikan merupakan salah satu daya tarik bagi calon peserta didik. Tetapi sayangnya, sarana dan prasarana pendidikan di sekolah tidak dikelola dengan pengetahuan yang cukup sehingga sering terjadi ketidaktepatan dalam pengelolaan. Ketidak tepatan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan menyangkut cara pengadaan, penanggung jawab dan pengelola, pemeliharaan dan perawatan, serta penghapusan. Bahkan banyak pengelola yang kurang memahami standar dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan (Nurhaliza, 2021).

Beberapa kasus membuktikan banyak sarana yang dibeli, padahal bukan menjadi skala prioritas utama suatu lembaga pendidikan. Hal yang paling tragis dan sering terjadi dalam budaya kita adalah mampu membeli tetapi tidak mampu merawat. Satu sisi harapan yang dibebankan pada dunia pendidikan sangat banyak, tetapi di sisi lain dunia pendidikan mempunyai banyak masalah yang menghambat dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar disekolah. Sarana belajar yang lengkap akan menunjang konsentrasi belajar siswa. Seseorang yang belajar dibutuhkan konsentrasi yang penuh, perhatian sepenuhnya, dan pemusatan terhadap suatu hal dengan mengesampingkan semua hal lainnya yang tidak berhubungan. Konsentrasi ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tempat atau alat yang digunakan tidak mencukupi.

Adanya manajemen sarana dan prasarana pendidikan akan mampu mendayagunakan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien. Menurut Ali Imron, dkk "Tujuan manajemen sarana dan prasarana secara umum adalah untuk memberikan layanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggarakannya pendidikan secara efektif dan efisien. Masalah sarana pendidikan yang sering dihadapi setiap sekolah antara lain sarana penunjang yang kurang memadai dan pengelolaan sarana prasarana kurang optimal. Dalam pengelolaannya, pemeliharaan atau perawatan yang sering menjadi kendala utama. Mengingat belum ada tenaga profesional yang khusus menangani manajemen sarana prasarana. MAN 1 Lampung Selatan adalah salah satu sekolah dasar yang mempunyai sarana prasarana yang cukup memadai. Ada beberapa sarana prasarana yang sudah memenuhi standarisasi sarana dan prasarana namun belum secara keseluruhannya, masih belum maksimal dalam pengelolaannya. Sebagai fakta dalam pra penelitian di MAN 1 Lampung Selatan dapat dibuktikan dengan adanya bagan dari sarana dan prasarana.

Hal yang dilakukan selanjutnya adalah pemeliharaan sarana dan prasarana. Kenapa hal pemeliharaan sangat penting karena setiap manusia suka membeli dan jarang yang dapat merawatnya dibagian sarana dan prasarana. Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan adalah kegiatan untuk melaksanakan pengurusan dan pengaturan sarana dan prasarana agar semua sarana dan prasarana tersebut selalu dalam kegiatan baik dan siap untuk digunakan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan pendidikan. Begitu barang-barang perlengkapan yang telah diadakan itu didistribusikan kepada bagian-bagian kelas, perpustakaan, laboratorium, tata usaha, atau personel sekolah berarti barang-barang perlengkapan itu sudah

berada dalam tanggung jawab bagian-bagian atau personal sekolah tersebut. Atas pelimpahan itu pula bagian-bagian atau personel sekolah tersebut berhak memakainya untuk kepentingan proses pendidikan di sekolahnya. Itu lah hal yang penting dalam sarana dan prasarana pendidikan. Kenapa hal, inventarisasi dan penghapusan dalam hal ini tidak saya masukkan kedalam sub focus penelitian karena untuk MAN 1 Lampung Selatan belum mendapat kan hal inventarisasi dan penghapusan disebabkan sekolah yang baru dibangun dan berdiri kurang 10 tahun.

Perubahan perilaku dalam proses belajar merupakan akibat dari interaksi dengan lingkungan yang berlangsung secara sengaja. Jadi seseorang dikatakan belajar apabila adanya perubahan, yang semula tidak mengetahui menjadi mengetahui (Jamaluddin et al., 2020). Oleh karena itu berhasil tidaknya guru mengajar, sangat tergantung pada pengertian guru mengenai apa, mengapa, dan bagaimana kegiatan belajar itu berlangsung, guru mengetahui bagaimana cara mengajar yang baik dan bagaimana menciptakan kondisi belajar mengajar yang kondusif. Guru sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan tujuan pendidikan dituntut memiliki kinerja yang mampu merealisasikan harapan dan keinginan semua pihak terutama masyarakat umum yang telah mempercayai sekolah dalam membina peserta didik. Kinerja guru adalah hasil kerja guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kompetensinya sebagai seorang guru secara kuantitas maupun kualitas guna untuk mencapai tujuan pendidikan (Sentana & Wiyasa, 2021). Guru yang memiliki kinerja baik, memenuhi beberapa kompetensi seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Bab IV Pasal 10 Ayat 1 yang menyatakan kompetensi guru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi. Ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja guru, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Salah satu faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja guru yaitu etos kerja guru. Kinerja guru dipengaruhi oleh etos kerja yang dimiliki oleh seorang guru (Latiana, 2019).

Upaya untuk meningkatkan kinerja guru dapat dilakukan dengan meningkatkan motivasi kerja guru. Motivasi kerja merupakan dorongan yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan kerja. Pemberian motivasi pada guru diharapkan agar dapat mendorong guru untuk meningkatkan kinerjanya. Selain memacu guru untuk tidak mudah puas dengan hasil kerja yang telah dicapainya, guru juga terdorong untuk lebih produktif sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Disiplin kerja guru juga turut memberikan pengaruh bagi peningkatan kinerja guru (Pianda, 2018). Fathoni berpendapat disiplin kerja adalah suatu kesadaran dan kesediaan yang dimiliki oleh seseorang dalam menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku seperti: sikap kesukarelaan seseorang untuk menaati semua peraturan, sadar akan tugas, memiliki tanggung jawab atas tugasnya, dan tingkah laku serta perbuatannya sesuai dengan peraturan suatu instansi baik yang tertulis maupun tidak tertulis (Ningrat et al., 2020). Guru yang memiliki disiplin kerja akan bekerja dengan tulus tanpa tekanan terhadap aturan-aturan yang

mengikat guru. Dengan adanya disiplin kerja, maka guru dapat memenuhi standar kompetensi yang wajib dimiliki guru, sehingga kinerja guru dapat ditingkatkan. Selain faktor intrinsik, faktor ekstrinsik juga turut mempengaruhi kinerja guru seperti supervisi pengawas. Dalam melakukan pengawasan tidak terlepas dari peran seorang kepala sekolah sebagai pemimpin di sekolah. Selain itu, pengawas sekolah juga turut mengawasi kinerja guru di sekolah. Sebagai seorang pengawas tentu memiliki beberapa tugas pokok, meliputi supervisi manajerial dan supervisi akademik.

Berdasarkan ketentuan tersebut diharapkan kepada kepala sekolah mampu mewujudkan kepemimpinan dalam keseluruhan proses pendidikan di sekolah (Kurniawan, 2017). Keberhasilan pendidikan di sekolah ditentukan oleh kemampuannya mempengaruhi, membimbing, menggerakkan, dan memotivasi individu (guru) yang terlibat dalam tujuan pendidikan yang telah disepakati. Murniati mengemukakan bahwa lemahnya kepemimpinan kepala sekolah disebabkan berbagai faktor seperti kemampuan memimpin kepala sekolah, sistem pengawasan kepala sekolah, dan sistem penyelenggaraan pendidikan secara nasional (Warisno & Hidayah, 2021). Melalui kepemimpinan kepala sekolah inilah seorang pemimpin akan mampu mentransfer beberapa nilai seperti penekanan pada kelompok, dukungan guru maupun karyawan, toleransi terhadap risiko, kriteria perubahan dan sebagainya pada lain sisi pegawai akan membentuk suatu persepsi subyektif mengenai dasar-dasar nilai yang ada pada organisasi sesuai dengan nilai-nilai yang ingin disampaikan pimpinan melalui kepemimpinan kepala sekolahnya untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya diperlukan seorang pemimpin yang menggunakan kepemimpinan kepala sekolah yaitu seorang pemimpin yang selain mempunyai kemampuan pribadi juga mampu membaca keadaan bawahannya serta lingkungan kerjanya. Kepala sekolah bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di sekolah yang dia pimpin (Umi & Mujiyatun, 2021).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau (*field research*) yaitu dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya (Karsono, 1996). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Secara metodologis diketahui bahwa penelitian kualitatif berakar pada latar belakang alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif analitis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitian pada usaha menemukan teori, lebih mementingkan proses dari pada hasil, memilih seperangkat kriteria untuk menulis keabsahan data, rancangan penelitian bersifat sementara dan hasil penelitian disepakati oleh subjek penelitian (Moleong, 2002). Sumber data dalam penelitian ini adalah: data primer dan data sekunder. Penelitian dilaksanakan di MAN 1 Lampung Selatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: metode wawancara, metode observasi dan Metode dokumentasi (Sugiyono, 2013). Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Proses analisa data kualitatif menurut Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman (dalam Masri

Singarimbun dan Sofian Efendi), melalui proses yaitu reduksi data , Display (penyajian data) dan verifikasi (Menarik Kesimpulan)(Masri Singarimbun, 1989).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di MAN 1 Lampung Sekatan

MAN 1 Lampung Sekatan 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 MAN 1 Lampung Sekatan Pesawaran 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 kerapian penataan bangunan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di MAN 1 Lampung Sekatan adanya alternatif pengganti ketidaktersediaan fasilitas perpustakaan dan UKS, dengan memanfaatkan ruang kelas yang kosong. Adapapun ketidak adaan fasilitas sekolah di siasati dengan memanfaatkan ruang kelas untuk pelaksanaan praktek sholat.

Saat memberikan servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan konsumennya.

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan.

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

bukti fisik sesuai dengan 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 MAN 1 Lampung Sekatan 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 MAN 1 Lampung Sekatan

Secara operasional, pihak pengelola MAN 1 Lampung Sekatan 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.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara siswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Layanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan layanan kepada

pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima.

Empati dalam suatu layanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan layanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas layanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing masing pihak tersebut. Pihak yang memberi layanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat layanan memiliki perasaan yang sama.

Setiap bentuk layanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan layanan. Pihak yang menginginkan layanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan layanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan layanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan layanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk layanan yang harus dihindari, sehingga layanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi layanan dan yang membutuhkan layanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu mutu layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. 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 empaty yang diberikan oleh pihak MAN 1 Lampung Sekatan 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.

3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di MAN 1 Lampung Sekatan

Keandalan 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.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, mutu layanan berupa keandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa. Untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap layanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan layanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses layanan yang cepat, sikap layanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Sikap kehandalan layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak guru terhadap siswa, tercermin dalam proses belajar mengajar yang dilaksanakan dengan penuh profesionalitas. Profesionalitas guru dapat berarti guru yang profesional, yaitu seorang guru yang mampu merencanakan program belajar mengajar, melaksanakan dan memimpin

proses belajar mengajar, menilai kemajuan proses belajar mengajar dan memanfaatkan hasil penilaian kemajuan belajar mengajar dan informasi lainnya dalam penyempurnaan proses belajar mengajar. 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 MAN 1 Lampung Sekatan

Siswa MAN 1 Lampung Sekatan tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas mutu layanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada siswa dan masyarakat tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari guru dan karyawan terhadap permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari guru dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu siswa), kemauan guru dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari siswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi

penyampaian jasa (kejelasan jalur beasiswa dan surat-surat penting lain).

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan akademik MAN 1 Lampung Sekatan menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di MAN 1 Lampung Sekatan 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.

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 MAN 1 Lampung Sekatan

MAN 1 Lampung Sekatan 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.

Faktor jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola MAN 1 Lampung Sekatan guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan dalam layanan yang diberikan sangat penting. Konsep dan teori yang mendukung dasar-dasar dari suatu layanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini layanan yang diberikan apabila aspek mutu layanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan,

motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai layanan yang diberikan.

Aspek layanan pendidikan dalam hal jaminan di MAN 1 Lampung Sekatan atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat di lihat dari proses penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang cukup ketat. Selain itu pelaksanaan proses pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai serta hasil akhirnya adalah tingkat kelulusan yang cukup tinggi bahkan mencapai seratus persen. Fakta tersebut didukung hasil observasi dan dokumentasi dimana setiap selama 4 tahun terakhir jumlah siswa yang mendaftar di MAN 1 Lampung Sekatan cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di MAN 1 Lampung Sekatan selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SDN 8 turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SDN 8 memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Adanya jaminan kompetensi tenaga pendidik dengan memiliki kemampuan akademik yang menonjol serta kemampuan non akademik yang baik juga. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf MAN 1 Lampung Sekatan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja layanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan layanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan layanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu layanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar memberikan layanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Adanya jaminan yang diberikan pihak MAN 1 Lampung Sekatan adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di MAN 1 Lampung Sekatan setelah lulus dari sekolah dasar. Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima SMPN 1 Gedong Tataan, yang diterima di SMPN 1 Gedong Tataan melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas waktu di SD yang diterima melalui jalur seleksi reguler

Inti dari bentuk layanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan layanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian layanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan layanan, sehingga dampak

yang ditimbulkan dari segala aktivitas layanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima layanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian layanan.

Bentuk jaminan yang diberikan oleh MAN 1 Lampung Sekatan 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 SMPN baik melalui jalur prestasi maupun jalur seleksi.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk layanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan layanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu layanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan mutu layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk layanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk layanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian layanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

(Murtafiah, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di MAN 1 Lampung Sekatan , ditarik beberapa kesimpulan bahwa: 1) Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di MAN 1 Lampung Sekatan memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. 2) Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, 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. 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. 5) Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di MAN 1 Lampung Sekatan 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

- Apendi, T. (2018). Manajemen Pengembangan Sekolah Dasar Standar Nasional: Kajian Teoretik. *INTELEGENSIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 3(2), 35-47.
- Hasan, M., & Anita, A. (2022). IMPLEMENTASI SUPERVISI AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI DAN KINERJA GURU DI MA AL ISHLAH NATAR DAN MA MATHLAUL ANWAR CINTA MULYA. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 6(1), 85-97.
- Jamaluddin, H., Malik, T., & Sirajuddin, S. (2020). Kontribusi Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Madrasah dalam Peningkatan Profesionalisme Guru Madrasah Negeri Kabupaten Sinjai. *NineStars Education*, 1(2), 75-90.
- Karsono, K. (1996). Karsini Karsono, Pengantar Metodologi Riset Sosial,(Bandung: Alumni, 1996). *Bandung: Alumni*.
- Kurniawan, S. (2017). Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Madrasah. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 25-36.
- Latiana, L. (2019). Peran Sertifikasi Guru Dalam Meningkatkan Profesionalisme Pendidik. *Edukasi*, 13(1).
- Mahmudah, F. N., & Putra, E. C. S. (2021). Tinjauan pustaka sistematis manajemen pendidikan: Kerangka konseptual dalam meningkatkan kualitas pendidikan era 4.0. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 9(1), 43-53.
- Murtafiah, N. H. (2022). ANALISIS MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG HANDAL DAN PROFESIONAL (STUDI KASUS: IAI AN NUR LAMPUNG). *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(02).
- Masri Singarimbun, M. (1989). Proses Penelitian, dalam Masri Singarimbun dan Sopian Effendi. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3S.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Ningrat, S. P., Agung, A. A. G., & Yudana, I. M. (2020). Kontribusi Etos Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Supervisi Akademik Terhadap Kinerja Guru Sd Gugus VII Kecamatan Mengwi. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 11(1), 54-64.
- Nurhaliza, A. (2021). Analisis Sarana Dan Prasarana Pada Ruang Filing

- Terhadap Keamanan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Wadaslintang 1. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 11(2), 34–39.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja guru: kompetensi guru, motivasi kerja dan kepemimpinan kepala sekolah*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Sentana, I. K. J., & Wiyasa, I. K. N. (2021). Kontribusi Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah dan Resiliensi Diri Guru Terhadap Kinerja Guru. *Mimbar PGSD Undiksha*, 9(1), 104–115.
- Solechan, S. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Smp Islam Terpadu Al Ummah Jombang: Implementation of Management Information Systems at Al Ummah Integrated Islamic Junior High School Jombang. *Chalim Journal of Teaching and Learning (CJoTL)*, 1(1), 8–19.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Umi, Z., & Mujiyatun, M. (2021). MANAJEMEN PENGELOLAAN KELAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PEMBELAJARAN SISWA DI MADRASAH ALYAH HIDAYATUL MUBTADIIN SIDOHARJO KECAMATAN JATI AGUNG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN. *JURNAL AN-NUR: Kajian Ilmu-Ilmu Pendidikan Dan Keislaman*, 7(02), 131–141.
- Warisno, A. (2019). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Lulusan pada Lembaga Pendidikan Islam di Kabupaten. *Riayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 3(02), 99–113.
- Warisno, A., & Hidayah, N. (2021). FUNGSI MANAJERIAL KEPALA MADRASAH DALAM MENCIPTAKAN MADRASAH EFEKTIF DI MADRASAH TSANAWIYAH HIDAYATUL MUBTADIIN KECAMATAN JATI AGUNG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN. *Jurnal Mubtadiin*, 7(02), 29–45.