



Vol. 03 No. 04 (2024) : 120-127

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>

MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI PONDOK PESANTREN IMAM AN-NAWAWY KECAMATAN RANTAU SELATAN KABUPATEN LABUHANBATU TAHUN PELAJARAN 2023/2024

JEPRI SAUKANI DALIMUNTE

Email: abusaukani026@gmail.com¹

Universitas Islam An Nur Lampung

ABSTRACT : Good service quality performance is expected to meet consumer expectations and if expectations are met then community satisfaction can be met both in the aspects of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and guarantee which are indicators of service quality at the Imam An-Nawawy Islamic Boarding School, Rantau Selatan District, Regency Labuhanbatu. This research aims to determine: (1) aspects of physical evidence (tangibles), (2) aspects of empathy (empathy), (3) aspects of reliability, (4) aspects of responsiveness, and (5) aspects of assurance (assurance). , at the Imam An-Nawawy Islamic Boarding School, Rantau Selatan District, Labuhanbatu Regency. The approach used in this research is qualitative research with a descriptive type of analysis. Data from each dimension of service quality in this research was collected through interview, observation and documentation techniques. The research data were analyzed using triangulation techniques. The results of the research prove that: (1) The quality of services is a physical evidence (tangible) aspect of the availability of facilities and infrastructure that support learning, such as library facilities and UKS rooms and mosques, which are available at the Imam An-Nawawy Islamic Boarding School. The Imam An-Nawawy Islamic Boarding School, Rantau Selatan District, Labuhanbatu Regency continues to provide health facilities and infrastructure services to boarding students. (2) The quality of service in the empathy aspect is shown by concern for service users, in this case students, attention to students who have below average ability levels. (3) The quality of service aspect of reliability is providing services that are in accordance with what was promised, every information submitted is accurate and on target. (4) The quality of service in the responsiveness aspect of the Imam An-Nawawy Islamic Boarding School, Rantau Selatan District, Labuhanbatu Regency is demonstrated by the willingness and ability to help with difficulties faced by students and respond quickly to any input, both criticism and suggestions. (5) The quality of service aspect of assurance (assurance) creates trust and provides assurance to customers that the level of success of the learning process at the Imam An-Nawawy Islamic Boarding School, Rantau Selatan District, Labuhanbatu Regency and the output is quite satisfactory. Adequate teacher competency based on education and staffing levels. The guarantees provided include the number of graduates reaching one hundred

percent, the number of graduates accepted into secondary schools and outstanding academic abilities.

Keywords: *Quality Of Education Services*

ABSTRAK : Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan masyarakat dapat terpenuhi baik dalam aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan yang merupakan indikator mutu layanan di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu . 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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu. 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*) ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, seperti fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mesjid sudah tersedia di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy. Pihak Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu tetap memberikan layanan kesehatan sarana dan prasarana pada siswa yang mondok. (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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu 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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu dan *output* cukup memuaskan. Kompetensi guru yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan dan kepegawaian. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di sekolah lanjutan serta kemampuan akademik yang menonjol

Kata kunci: Mutu Layanan Pendidikan

PENDAHULUAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (ANDI WARISNO, Sorogan, and Al 2021) Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. (Warisno 2021) 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. Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan.

Sedikitnya terdapat tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan yang merata, Faktor tersebut adalah : *Pertama*, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang masih menggunakan pendekatan *education production function* atau *input-out put analysis* kurang begitu optimal, karena selama ini dalam menerapkan pendekatan tersebut kurang memperhatikan proses pendidikan. Banyak kalangan berasumsi bahwa sekolah apabila input nya baik akan menghasilkan out-put yang baik pula. Padahal proses pendidikan sangat menentukan out-put pendidikan.

Kedua, penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi pusat yang kadang-kadang kebijakan tersebut tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Sekolah kehilangan kemandirian, keluwesan, motivasi, kreatifitas/inisiatif untuk memajukan dan mengembangkan lembaganya termasuk peningkatan mutu sekolah.

Ketiga, kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan, padahal terjadi tidaknya perubahan di sekolah sangat tergantung pada guru. Partisipasi masyarakat dewasa ini umumnya masih sebatas pada dukungan dana, sedangkan dukungan lainnya yang berupa moral, pemikiran, barang dan jasa kurang diperhatikan. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat juga lemah terutama mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan pendidikan kepada masyarakat (orang tua) sebagai *stakeholder*.(ANDI WARISNO, Sorogan, and Al 2021)

lembaga pendidikan/sekolah harus dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dengan berbagai aktivitas layanan yang dimiliki. Usman menyatakan, mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input*, *proses*, *output*, dan *outcome*. *Input* pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan, dan Bermakna). *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. *Out come* dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.(Nurlela 2021)

Mutu layanan di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu diawali dengan proses input atau penerimaan siswa baru di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu, ada asumsi dari orang tua siswa yang menyatakan bahwa "mutu lulusan Pondok Pesantren Imam An-Nawawy

Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu sudah baik dan bisa berkompetisi untuk masuk di sekolah-sekolah bergengsi. Sehingga ada beberapa orang tua yang tempat tinggalnya berjauhan dengan Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu, tetapi memindahkan anaknya ke sekolah tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan. (Sugiyono 2019)

Metode penelitian ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua,, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; dan ketiga, metode ini lebih pekadon lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

HASIL PENELITIAN

Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu

Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu 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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet, mesjid, lapangan olahraga dan halaman), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (Projector, ac, kursi, meja, spidol, wareless, dll), dan kerapihan penataan bangunan.

Upaya-upaya yang dilakukan pihak Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan pengguna jasa. Artinya layanan administrasi akademik yang diberikan oleh Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu 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.

Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*) di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu

Bentuk empathy yang diberikan oleh pihak Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu 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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu 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.

Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu

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, projector, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam layanannya perlu ditingkatkan, 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.

Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu

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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu 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.

Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan (*assurance*), di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu

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, 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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu, ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) di Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang lab bahasa belum tersedia. Pihak Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan lab bahasa dengan memanfaatkan ruangan yang kosong.
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. Namun guru-guru yang senior memiliki kendala dalam memanfaatkan media pembelajaran yang bersifat teknologi. Hal ini dikarenakan guru-guru ada yang 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 Pondok Pesantren Imam An-Nawawy Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhanbatu dan *output* cukup memuaskan. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di sekolah lanjutan serta kemampuan akademik yang menonjol.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Warisno. *Metode Sorogan, And Kitab Al, "Standar Pengelolaan Pendidikan Dalam Mencapai Tujuan Pendidikan Islam," An Nida 1: 1-8.* (2021).

- Cipto Handoko. "Manajemen Kepala Sekolah," AN NUR 8, no. 2: 1-23. (2022).**
- Daneil Goleman. *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional)*, Jakarta; Gramedia Pustaka Utama. h.67. 2001.
- Howard E. Book. *EQ 15 Prinsip Dasar Kecerdasan Emosional Meraih Sukses.* h.23. 2002.
- Nurlela, "Implementasi Manajemen Pembelajaran Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan," Al Fatih 1, no. 1 : 79-83. (2021).**
- Varma, *Teori Penelitian Modern.* Jakarta: Rajawali Press. h.57. 1987.