

**MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH
(Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1
Ponorogo)**

TESIS



Oleh:

**RIFQI NASHRUL FUAD AMRULLOH
NIM 502200024**

**PROGAM MAGISTER
PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONOROGO
2022**

MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH (PENELITIAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MTsN 1 PONOROGO)

ABSTRAK

Mutu layanan pendidikan madrasah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Salah satu permasalahan madrasah yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah rendahnya kualitas layanan di semua jenis dan jenjang pada lembaga pendidikan. Berbagai upaya telah ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan madrasah, diantaranya dengan berbagai pelatihan bagi pendidik dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, pengadaan bahan baca, perbaikan sarana penunjang dan prasarana. Akan tetapi peningkatan kualitas layanan pendidikan madrasah belum menampakkan hasil yang signifikan dan menyeluruh, karena beberapa faktor.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah, untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah, untuk mengetahui bagaimana peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah, dan untuk mengetahui bagaimana evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, adalah penelitian yang menggambarkan atau memaparkan data yang diperoleh peneliti yang berkaitan dengan pembahasan tentang mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dengan 3 tahapan yaitu, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian pengecekan keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Berdasarkan proses pengumpulan dan analisis data, Penulis menghasilkan: 1. Perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan penetapan arah mutu prima, strategi mencapai mutu prima, dan penetapan strategi mencapai mutu prima. 2. Pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), pelayanan berbasis digital, serta pelayanan sarana dan prasarana. 3. Peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan/nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital. 4. Evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan memberikan pengawasan secara langsung yang dilakukan kepala madrasah dengan terjun ke lapangan, evaluasi secara personal, evaluasi secara rapat dinas setiap sebulan sekali, evaluasi program-program madrasah, dan evaluasi kualitas layanan dengan memberikan reward kepada tenaga pendidik, karyawan dan tenaga/staf administrasi.

**QUALITY OF MADRASAH EDUCATION
SERVICES
(RESEARCH ON ONE DOOR INTEGRATED
SERVICES AT MTsN 1 PONOROGO)**

ABSTRACT

The quality of madrasa education services is very important for the government and the community. One of the problems facing madrasas in Indonesia today is the low quality of services at all types and levels in educational institutions. Various efforts have been taken to improve the quality of madrasa education services, including various trainings for educators and increasing the competence of education staff, procurement of reading materials, improvement of supporting facilities and infrastructure. However, improving the quality of madrasa education services has not shown significant and comprehensive results, due to several factors.

The purpose of this study was to find out how to plan the quality of madrasa education services, to find out how to implement the quality of madrasa education services, to find out how to improve the quality of madrasa education services, and to find out how to evaluate the quality of madrasa education services.

This type of research is descriptive qualitative research, is research that describes or describes the data obtained by researchers related to the discussion of the quality of madrasa education services at MTsN 1 Ponorogo. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. While the data analysis

technique with 3 stages, namely, data condensation, data presentation and drawing conclusions. Then check the validity of the data with source triangulation and method triangulation.

Based on the process of data collection and analysis, the authors produce: 1. Planning for the quality of madrasa education services is carried out by determining the direction of prime quality, strategies for achieving prime quality, and determining strategies for achieving prime quality. 2. The implementation of the quality of madrasa education services focuses on meeting learning needs, one-stop integrated services (PTSP), digital-based services, and facilities and infrastructure services. 3. Improving the quality of madrasa education services focuses on improving the service system, improving education service programs, improving the quality of education/non-education staff, and improving the digital service system. 4. Evaluation of the quality of madrasa education services is carried out by providing direct supervision by the head of the madrasa by going into the field, personal evaluation, evaluation in official meetings once a month, evaluation of madrasa programs, and evaluation of service quality by giving rewards to educators , employees and personnel/administrative staff.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI PONOROGO PASCASARJANA**

Terakreditasi B Sesuai SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/AK-SURV/PT/XI/2016
Alamat: Jln. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@stainponorogo.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melalui pengkajian dan telaah mendalam dalam proses bimbingan intensif terhadap tesis yang ditulis oleh **Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, NIM 502200024** dengan judul: ***“Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)”***, maka tesis ini sudah dipandang layak diajukan dalam agenda ujian tesis pada sidang Majelis *Munaqashah* Tesis.

Ponorogo, 20 April 2022

Pembimbing,

Dr. Ahmadi, M.Ag
NIP 196512171997031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA**

Terakreditasi B Sesuai SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016
Alamat: Jln. Prarutika 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Website:
www.iaimponorogo.ac.id Email: pascasarjana@stairponorogo.ac.id

KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh **Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh**, NIM **502200024**, Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam dengan judul: **“Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)”** telah dilakukan ujian tesis dalam sidang Majelis Munâqashah Tesis Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada **Hari, Rabu, tanggal 8 Juni 2022** dan dinyatakan **LULUS**.

Dewan Penguji

No	Nama Penguji	Tandatangan	Tanggal
1	Dr. Miftahul Huda, M.Ag NIP 197605172002121002 Ketua Sidang		13 Juni 22
2	Dr. Sugiyar, M.Pd.I NIP 197402092006041001 Penguji Utama		13-06-22
3	Dr. Ahmadi, M.Ag NIP 196512171997031003 Anggota Penguji		13 Juni 2022

Ponorogo, 13 Juni 2022

Direktur Pascasarjana,

Dr. Miftahul Huda, M.Ag
NIP 197605172002121002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh
NIM : 502200024
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada IAIN Ponorogo hak atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini IAIN Ponorogo berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Ponorogo
Pada tanggal : 20 April 2022

Yang menyatakan



Rifqi Nashrul Fuad. A

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya, **Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh**, NIM **502200024**, Progam Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: *“Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)”* ini merupakan hasil karya mandiri yang diusahakan dari kerja-kerja ilmiah saya sendiri kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya rujuk di mana tiap-tiap satuan dan catatannya telah saya nyatakan dan jelaskan sumber rujukannya. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti lain tentang adanya plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara akademik dan secara hukum.

Ponorogo 9 Mei 2022

Pembuat Pernyataan,



Rifqi Nashrul Fuad A
NIM 502200024

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia pendidikan yang harus terus ditingkatkan kualitasnya. Pelayanan mempunyai sektor vital untuk dunia pendidikan dalam rangka melayani masyarakat, supaya dapat mampu berkompetisi dalam dunia seperti sekarang. Keinginan itu merupakan untuk menjamin mutu supaya baik secara akademik maupun administrasi. Inilah yang harus dilakukan bagi madrasah, yang merupakan organisasi yang memberikan layanan pendidikan. Pelayanan yang memiliki ciri kualitas (*pleasant quality*) disebut pelayanan prima. Karakteristik kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, keandalan, dan empati petugas pelayanan dalam memberikan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memiliki kesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan saat itu juga.

Birokrasi madrasah memiliki peran penting dalam hal pelayanan, memiliki fungsi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan merupakan sesuatu yang harus dilakukan dengan baik oleh birokrasi atau administrasi madrasah. Karena itu birokrasi harus menjadi *center of excellence* pemerintahan. Implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang kompleks, karena dalam implementasinya merupakan suatu sistem yang tidak dapat dipisahkan dari subsistem yang ada (*input-proses-output*) hingga hasil atau dampak.¹ Reformasi birokrasi memberikan harapan pelayanan yang lebih adil dan merata. Penyelenggaraan pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Kebutuhan manajemen adalah kebutuhan untuk berhasil dalam mencapai tujuan organisasi secara lebih

¹ Deddy Mulyadi, dkk., “*Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik*” (Bandung: Alfabeta, 2018), 4.

spesifik mengacu pada prinsip pelayanan terbaik kepada publik.²

Untuk mempersiapkan madrasah agar berdaya saing, pilihan yang paling tepat bagi pemerintah adalah membangun sistem pendidikan madrasah dengan memperkuat budaya pelayanan pendidikan yang bermutu secara komprehensif.³ Meningkatkan kualitas layanan pendidikan bukanlah hal yang mudah, terkadang dalam pelaksanaannya seringkali menimbulkan masalah. Ketidakpuasan pelanggan sering muncul, baik eksternal maupun internal. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan jika pemberian pelayanan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Ada enam faktor yang menentukan kualitas layanan, yaitu: organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, kapabilitas perangkat, layanan, dan sistem

² Priansa, *“Manajemen Pelayanan Prima fokus pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur”* (Bandung: Alfabeta. 2017).

³ Widodo, *“Pengembangan Budaya Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah”*, Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama. Vol 3 No. 24, Juni 2021.

penghargaan.⁴ Pelayanan merupakan salah satu unsur penunjang manajemen dalam suatu organisasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat diterapkan prinsip atau acuan yang telah dikemukakan oleh para tokoh. Layanan adalah ujung tombak bagaimana dapat memberikan layanan dan dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai sejauh mana layanan dapat berfokus pada pelanggan.⁵

Pelayanan pendidikan madrasah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Salah satu permasalahan madrasah yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah rendahnya kualitas madrasah di semua jenis dan jenjang pada lembaga pendidikan. Berbagai upaya telah ditempuh untuk meningkatkan kualitas madrasah, diantaranya dengan berbagai pelatihan bagi pendidik dan peningkatan kompetensi

⁴ Agus Supriyanto, Aswandi dan H.M. Chiar, “*Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadaw*”, Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Vol 6, No 2 (2017): accessed Nov 07, 2021,

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18384>

⁵ Andi .I, “*Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan sistem temu kembali informasi berbasis digital*”, Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, Vol. 2 No. 2, 2014, 129-138.

tenaga kependidikan, pengadaan bahan baca, perbaikan sarana penunjang dan prasarana. Akan tetapi peningkatan kualitas madrasah belum menampakkan hasil yang signifikan dan menyeluruh, karena beberapa faktor.⁶

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, hal ini dikarenakan masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Secara filosofis, perilaku manusia dibentuk oleh interaksi antara manusia, iklim organisasi (konteks organisasi), dan sistem yang dianut. Ketiga interaksi tersebut, baik secara individu maupun kolektif, saling berinteraksi dengan lingkungan eksternal.⁷

Menurut Permendikbud Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah, bahwa satuan pendidikan dasar dan menengah adalah satuan

⁶ Widodo, “*Pengembangan Budaya Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah*”, Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama. Vol 3 No. 24, Juni 2021.

⁷ Roziqin, “*Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri*”, Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam Volume 2, Nomor 1, Maret 2021 e-ISSN: 2721-7078.

organisasi yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan di masyarakat yang memerlukan struktur organisasi dan tata kerja yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan bisa terlihat dari penilaian pelanggan, jika layanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan memberikan nilai positif dan mereka dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan, sehingga masyarakat dapat mengatakan bahwa layanan tersebut merupakan layanan yang berkualitas.⁸

Pendek kata, jika masyarakat merasa pelayanan publiknya baik maka akan muncul kepercayaan masyarakat dan sebaliknya, ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan (pelayanan yang kurang baik) tentunya bisa menghilangkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga pendidikan khususnya madrasah. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima atau

⁸ Barokah, “*Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Sdit Nurul Huda Padangan Bojonegoro*”, Skripsi. 2021.

dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau kurang baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggannya.⁹

Setiap lembaga pendidikan berkewajiban untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, bila ingin memberikan kepuasan pelanggan, institusi pendidikan harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh siswa atau komunitas eksternal lainnya. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, maka keinginan atau kebutuhan pelanggannya akan semakin terpenuhi. Hal ini akan berdampak positif terhadap keinginan

⁹ Fandy Tjiptono, “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*”, 85.

pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.¹⁰

Jika ditelisik secara jauh, kendala yang di hadapi diantaranya masih mahalnya biaya dalam pelayanan publik, layanannya bersifat berbelit-belit, tidak mudah dalam mengakses, minimnya informasi dan dokumen, serta praktek pungutan liar. Kondisi seperti ini menunjukkan maraknya pengaduan (*complaints*) atau pertanyaan tentang ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk itu, guna untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah, kinerja pelayanan publik menjadi poin yang strategis.¹¹

Untuk itu madrasah perlu melakukan strategi untuk memenuhi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan agar madrasah dapat mencapai tujuan yang telah dicanangkan. Dalam lembaga pendidikan

¹⁰ Hasbi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 3, Nomor 1, Mei 2018/1439.

¹¹ Muhammad Alfisyahrin, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.” (Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), 8.

ada beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh madrasah, salah satunya adalah layanan pendidikan. Layanan pendidikan adalah layanan yang mencakup seluruh operasi organisasi. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi lembaga tersebut. “Kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* dikemukakan Parasuraman dkk. Cara mengukur kualitas pelayanan terdapat lima unsur yaitu: kehandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan berwujud.¹²

Setiap siswa mempunyai kebutuhan dan harapan yang berbeda satu dengan yang lainnya dalam menerima layanan pendidikan. Pihak madrasah akan melakukan berbagai cara agar keinginannya dapat terpenuhi. Bila keinginan dan harapan yang diperlukan tercapai, maka siswa akan merasa puas. Sebaliknya bila keinginan dan harapan siswa tidak tercapai maka siswa tidak akan merasa puas. Jika siswa merasa puas dengan layanan pendidikan, siswa cenderung memiliki

¹² Ibid.

loyalitas yang tinggi terhadap lembaga, siswa bersedia untuk mempromosikan lembaga kepada orang lain, hal ini maka akan dapat meningkatkan dan menumbuhkan minat masyarakat terhadap lembaga dan pihak sekolahan untuk mempertahankan keberadaannya di tengah-tengah masyarakat.¹³

Peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Nur Hidayati., S.Ag selaku Kepala Tata Usaha/Koordinator pelayanan terkait seperti apa mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo. Dari wawancara itu dapat diketahui bahwa MTsN 1 Ponorogo memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan. Beliau berpendapat bahwa mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo baik dan bagus. Menurutnya proses pelayanannya sudah menerapkan digitalisasi, terpusat, ramah, dan cepat. Di dalam layanan administrasi pendidikan MTsN 1 Ponorogo sendiri juga mempunyai motto yaitu PRIMA (Pasti, Responsif, Ikhlas, Melayani, dan Akuntabel). Di sisi lain dalam upaya peningkatan mutu layanan MTs N 1 Ponorogo juga

¹³ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, 125.

mempunyai terobosan baru yaitu meluncurkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).¹⁴

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah inovasi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi pelayanan, dan sebagai bentuk usaha menciptakan tata pemerintahan yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tahun 29 Desember 2016 tentang pelayanan yang terintegrasi di Kementerian agama (Kemenag). Pada kurun waktu 2 bulan sejak diadakan pelatihan internal peningkatan pelayanan publik berbasis PTSP pada Selasa (23/9/2020) bagi seluruh guru dan pegawai, MTsN 1 Ponorogo mulai mempersiapkan tata kelola PTSP dan menata kembali berbagai pembangunan infrastruktur. Sehingga pada bulan Desember awal tahun 2020, PTSP MTsN 1 Ponorogo dapat diselesaikan sesuai harapan.

Ditemui se usai kegiatan peresmian, Ibu Nuurun Nahdiyyah menyampaikan keinginan yang besar agar

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Nur Hidayati, Kamis 30 September 2021

peningkatan pelayanan PTSP bisa memperlancar proses pelayanan, sehingga madrasah dapat menjawab dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan bagi pelanggan, baik siswa, wali siswa, para alumni dan juga masyarakat secara umum. “Mudah-mudahan MTsN 1 Ponorogo sebagai lembaga pendidikan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo, semakin dekat dan di cintai masyarakat.” Sistem pelayanan terpadu yang komprehensif untuk MTsN 1 Ponorogo adalah salah satu upaya menghadapi revolusi industri 4.0 dan dirancang untuk menjadi solusi kemudahan pelayanan kepada masyarakat.¹⁵

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada Direktur IT MTsN 1 Ponorogo Bapak Daroini M. Pd. Beliau menjelaskan bahwa sistem pelayanan di MTsN 1 Ponorogo saat ini semua telah berbasis digitalisasi jadi dalam proses pelayanan bisa cepat,

¹⁵ Ulfa Khoirothun Nisa', "*Peningkatan Mutu Pelayanan Publik MTsN 1 Ponorogo, Soft Launching Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*." mtsn1ponorogo, 2021. Accessed Nov 06, 2021, <https://mtsn1ponorogo.sch.id/2020/12/16/peningkatan-mutu-pelayanan-publik-mtsn-1.ponorogo-soft-launching-pelayanan-terpadu-satu-pintu-ptsp/>

mudah, dan transparan karena sudah terpusat di satu portal madrasah. Di dalam portal MTsN 1 Ponorogo ini ada terdapat beberapa menu diantaranya yaitu Web Madrasah, E-Learning, Perpus Digital, PPDB Online, SIDADIK 2021 (Sistem Data Pendidikan), Absensi WFH, Raport Digital, Youtube Chanel, E-Arsip Digital, dan E-Infaq Siswa.¹⁶ Keunggulan layanan berbasis digitalisasi inilah yang membuat MTsN 1 Ponorogo banyak diminati dan dipercaya masyarakat luas untuk menyekolahkan anaknya di MTsN 1 Ponorogo.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)**.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Daroini, Kamis 30 September 2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan untuk memudahkan peneliti dalam menggali data, maka peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo?
2. Bagaimana pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo?
3. Bagaimana peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo?
4. Bagaimana evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian penelitian dan rumusan masalah pada penelitian ini, bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo.

3. Untuk mengetahui bagaimana peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo.
4. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar untuk perkembangan layanan di dunia pendidikan di Indonesia baik bagi sekolah, pondok pesantren, madrasah maupun kampus. Khususnya pada mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pimpinan madrasah dan tenaga pengajar di MTsN 1 Ponorogo, instansi pemerintah, dan masyarakat dalam secara luas, bisa meningkatkan kualitas layanan dengan maksimal, mewujudkan madrasah secara kompetitif, dan acuan untuk kualitas layanan yang sangat baik.

E. Kajian Terdahulu

Peneliti melakukan telaah terhadap kajian terdahulu yang ada relevansinya dengan penelitian ini. Adapun hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, Penelitian yang ditulis Ach. Robith Daniel Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2021 berjudul “Strategi Pelayanan Akademik dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di Sma Nurul Jadid Paiton Probolinggo)” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1). Pelayanan akademik yang dilakukan SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo fokus pada layanan proses belajar mengajar yang terdiri dari diniyah, pembelajaran sekolah dan kegiatan ekstrakurikuler untuk menunjang keterampilan dan sarana prasarana siswa dimana sekolah menambah fasilitas dan melengkapi fasilitas yang ada untuk menunjang kegiatan. 2). Dalam melaksanakan pelayanan akademik, SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo mempunyai permasalahan internal dan eksternal yang membuat layanan menjadi sulit, SMA Nurul Jadid

Paiton Probolinggo menggunakan TQM sebagai pemecah masalah, selain menyelesaikan soal TQM juga dipakai untuk perbaikan layanan yang berkualitas.¹⁷

Kesesuaian penelitian ini dengan penelitian diatas merupakan sama-sama meneliti tentang layanan di dalam lembaga pendidikan islam. Sedangkan perbedaanya ada pada fokus penelitian yg dilakukan. Dalam penelitian diatas berfokus pada 1). Bagaimana pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. dan 2). Apa problematika pelaksanaan layanan akademik. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus pada mutu layanan pendidikan madrasah (pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo).

Kedua, Penelitian yang ditulis Erlina Puspita Sari Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Ponorogo tahun 2020 dengan judul

¹⁷ Ach. Robith Daniel, “*Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di Sma Nurul Jadid Paiton Probolinggo)*”, Tesis (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021).

“Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa

- 1). Layanan pendidikan dengan teknologi digital melalui fasilitas internet dengan dilakukan di Pondok Pesantren Ngabar “Wali Songo” terbagi menjadi 2 bentuk yakni jejaring sosial serta sistem digital. Jejaring sosial sebagai layanan informasi dan komunikasi serta sistem digital untuk layanan informasi serta administrasi bagi Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar Sistem pembayaran pintar untuk layanan perbankan. Layanan yang dilaksanakan di asrama sesuai dengan 6 karakteristik pelayanan seperti informasi penting, komunikasi, administrasi, layanan pendidikan serta pendidikan dan pembelajaran, perbankan, serta unit usaha, sementara 3 karakteristik lainnya tidak diterapkan pada asrama dengan teknologi digital yaitu layanan personalia, pelayanan bk, pelayanan kesehatan.
- 2). Pelaksanaan layanan pendidikan dengan teknologi digital untuk memperbaiki kualitas pelayanan di pesantren Ngabar “Wali Songo” dilakukan dengan maksimal, pondok

sudah berkinerja baik dalam ketrampilan serta manajerial, tetapi guna keterampilan komunikasi dan arahan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan perlu ditingkatkan kembali. Implementasi layanan berupa pemanfaatan jejaring sosial dan sistem digital, dengan petugas pelaksana untuk guru dan staf, berfokus pada terhadap masyarakat, guru, siswa serta orang tua, penggunaan layanan pendidikan dengan teknologi digitalisasi hingga tahun 2014 sampai dengan belum ditentukan sampai kapan dan penggunaan jasa pendidikan difokuskan di institusi pendidikan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.

3). Kontribusi layanan pendidikan melalui teknologi digital dalam peningkatan kualitas pelayanan di Pondok Pesantren Ngabar “Wali Songo” dinilai lebih efektif. Sebagai kunci pelayanan yakni mudah, tepat, aman, nyaman dan ramah. Jejaring sosial memiliki efek seperti mudah untuk beraktivitas dalam bekerja du Pondok yakni memberikan kemudahan untuk menggali informasi dan komunikasi kepada para santriwan atau santriwati dan masyarakat pada

umumnya. Sistem digital memberikan kenyamanan dalam administrasi pengelolaan pondok.¹⁸

Kesesuaian penelitian ini dengan penelitian diatas merupakan sama-sama meneliti tentang layanan di dalam lembaga pendidikan islam. Sedangkan perbedaanya ada pada fokus penelitian yg dilakukan. Dalam penelitian diatas berfokus pada 1). Apasajakah layanan jasa pendidikan dengan teknologi digital dengan sarana internet yng dilaksanakan. 2). Bagaimanakah pelaksanaan layanan jasa pedidikan dengan teknologi digital untuk meningkatkan mutu layanan. dan 3). Bagaimana kotribusi layanan jasa pedidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus pada mutu layanan pendidikan madrasah (pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo).

¹⁸ Erlina Puspita Sari, “*Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar*”, Tesis (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2020).

Ketiga, Penelitian yang ditulis Abdul Rahma Prodi Magister Manajemen Pendidikan slam Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Tahun 2019 dengan judul “Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Bulian Kabupaten Batang Hari” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1). Komite tenaga administrasi pendidikan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di MTs Negeri Muara Bulian diwujudkan dengan bertanggung jawab atas pekerjaan yang ada, meski tidak semuanya terlaksana. Loyalitas dalam kerja terlihat jelas, meski pada kedisiplinan sebagian karyawan cukup rendah. Staf administrasi telah melakukan layanan administrasi meski tidak mudah guna memenuhi SOP pelayanan yang telah ditetapkan. 2). Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen tenaga administrasi pendidikan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di MTs Negeri Muara Bulian pendukung, fasilitas kerja tercukupi walaupun tidak memadai, tenaga administrasi pendidikan berkompeten walaupun belum memenuhi

tugas serta perlu pengembangan, komunikasi sistem sudah ada namun terkadang tidak maksimal, sehingga pelayanan administrasi berjalan walaupun dikatakan belum ideal. 3). Upaya yang dilakukan oleh kepala madrasah untuk menoptimalkan komitmen tenaga administrasi pendidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di MTs Negeri Muara Bulian yaitu menciptakan budaya keterbukaan serta keharmonisan dalam kerja, memberi penghargaan serta punishment untuk pegawai, membuat sistem informasi ketenagakerjaan yang padat. Selain itu mencari komunikasi tenaga kerja yang efektif serta mencari pengawas demi berkesinambungan dan mengikutsertakan tenaga pengajar untuk kepelatihan.¹⁹

Kesesuaian penelitian ini dengan penelitian diatas merupakan sama-sama meneliti tentang layanan di dalam lembaga pendidikan islam. Sedangkan perbedaannya ada pada fokus penelitian yg dilakukan.

¹⁹ Abdul Rahma, “*Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Bulian Kabupaten Batang Hari*”, Tesis (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2019).

Dalam penelitian diatas berfokus pada 1). Bagaimana komitmen tenaga administrasi pendidikan untuk meningkatkan layanan pendidikan. 2). Apa faktor yang mempengaruhi komitmen tenaga administrasi pendidikan dalam meningkatkan layanan pendidikan. dan 3). Bagaimana upaya yang dilakukan kepala madrasah untuk mengoptimalkan komitmen tenaga administrasi pendidikan dalam meningkatkan layanan pendidikan. Sementara pada penelitian ini peneliti lebih berfokus pada mutu layanan pendidikan madrasah (pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo).

Keempat, Penelitian yang ditulis Emilda Aminy Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tahun 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangu” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1. Proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun Proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah sekelompok elemen-

elemen yang berintegritasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggarakan dengan siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yakni:

a. Faktor pendukung

- 1) Faktor Kesadaran Aparatur
- 2) Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi
- 3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan
- 4) Faktor Sarana dan Prasarana

b. Faktor penghambat

- 1) Kondisi Kerja
- 2) Proses Penyelesaian Surat
- 3) Pengetikan Surat
- 4) Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi.

3. Bentuk-bentuk pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun :

- a. Layanan Bimbingan Konseling
- b. Layanan Perpustakaan
- c. Layanan Usaha Kegiatan Sekolah
- d. Layanan Laboratorium
- e.

Layanan Koperasi Sekolah f. Layanan Sarana Ibadah
g. Layanan Surat-Menyurat.²⁰

Kesesuaian penelitian ini dengan penelitian diatas merupakan sama-sama meneliti tentang layanan di dalam lembaga pendidikan islam. Sedangkan perbedaanya ada pada fokus penelitian yg dilakukan. Dalam penelitian diatas berfokus pada 1). Bagaimana proses pelayanan administrasi. 2). Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi. dan 3). Bagaimana bentuk pelayanan. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus pada mutu layanan pendidikan madrasah (pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo).

Kelima, Penelitian yang ditulis Sri Andriani Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang tahun 2015 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang” Hasil penelitian tersebut

²⁰ Emilda Aminy, “*Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangu*”, Skripsi (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi,2020).

menunjukkan bahwa 1). Kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih masing kurang maksimal. Tenaga administrasi sudah berpenampilan rapi dan sopan, ruangan di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih juga nyaman. Fasilitas yang disediakan dalam menunjang kegiatan belajar masih perlu dilengkapi lagi. Ruangan masih sangat kurang belum dapat menampung keseluruhan aktivitas. Informasi telah disampaikan dengan baik melalui pengeras suara yang ada di setiap kelas maupun di masing sekolah. Informasi yang disampaikan untuk orang tua murid biasanya disampaikan melalui surat. Terbatasnya sumberdaya manusia menjadikan pekerjaan tidak selesai pada waktu yang ditetapkan. Pihak madrasah menanggapi dan membantu setiap kegiatan sekolah seperti pramuka, osis dan kegiatan lain dengan baik, namun terkadang ruangan dibiarkan kosong dalam waktu pelayanan. Masih terdapat beberapa staf dan guru yang masih membutuhkan bimbingan maupun pelatihan agar pengalamannya lebih luas. Sebagian juga sedang melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang

lebih tinggi. Pihak madrasah memperlakukan semua peserta didik secara sama rata tidak dibeda-bedakan. Dengan keterbatasan sumberdaya manusia menjadi kendala dalam proses pelayanan yang kurang maksimal. 2). Kendala-kendala di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih dalam melaksanakan pelayanan administrasi antara lain : a. Keterbatasan personel khususnya pada bagian tata usaha. b. Kemampuan personel yang sangat terbatas sesuai dengan bidangnya masing- masing. c. Ruang dan fasilitas belajar mengajar yang masih sangat perlu dilengkapi. d. Kemampuan dan kedisiplinan para guru masih perlu ditingkatkan lagi. e. Ketidak hadiran wali murid dari peserta didik yang tinggal di pesantren, sehingga penyampaian informasi kurang maksimal. f. Anggaran yang terbatas dengan berbagai kebutuhan sekolah.²¹

Kesesuaian penelitian ini dengan penelitian diatas merupakan sama-sama meneliti tentang layanan

²¹ Sri Andriani, “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*”, Skripsi (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2014).

di dalam lembaga pendidikan islam. Sedangkan perbedaanya ada pada fokus penelitian yg dilakukan. Dalam penelitian diatas berfokus pada 1). Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip efisiensi. 2). Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip pengelolaan. 3). Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip pengutamaan tugas pengelolaan. 4). Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip kepemimpinan yang efektif. dan 5). Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip kerjasama. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus pada mutu layanan pendidikan madrasah (pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo).

BAB II

MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH

A. Konsep Mutu

Istilah dari “mutu” atau “kualitas” adalah padanan dari istilah bahasa Inggris, yaitu kualitas, arti, kebaikan atau nilai. Sedangkan mutu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti ukuran suatu benda, kadar, taraf, dan mutu.²²

Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas nomor 2 Tahun 2003, pengertian mutu adalah usaha sadar yang telah direncanakan untuk menciptakan kondisi belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya. memiliki kekuatan spiritual keagamaan. , akhlak mulia, kepribadian, pengendalian diri, kecerdasan, serta keterampilan yang perlu anda

²² Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), 945.

terapkan pada diri sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara.²³

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mengacu pada proses pendidikan serta capaian pendidikan. Suatu proses pendidikan dikatakan berkualitas jika semua elemen dalam pendidikan ikut dalam proses pendidikan itu sendiri. Faktor pada proses pendidikan merupakan berbagai input, contoh bahan ajar, metode, konseling sekolah, dukungan administrasi, serta sarpras, dan sumber lainnya, dan juga menghasilkan situasi atau suasana yang nyaman. Sedangkan mutu pendidikan pada konteks hasil pendidikan mengacu dalam hasil yang dicapai lembaga dalam setiap periode waktu tertentu. Dari uraian tersebut, konteks mutu pendidikan terkandung makna sebagai kemampuan sekolah dalam memberikan pelayanan pendidikan guna mencapai tujuan yang telah disepakati, meliputi input, proses dan produk pendidikan.

²³ Prayoga dkk., *Implementasi Penjaminan Mutu Madrasah*, 73.

Sementara di sisi lain, kualitas merupakan konsep yang relatif, utamanya yang terkait dengan kepuasan pelanggan. Ada dua aspek pelanggan pendidikan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal merupakan kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan lainnya. Ada tiga kelompok pelanggan eksternal yaitu pelanggan eksternal primer, pelanggan sekunder dan pelanggan tersier. Pelanggan eksternal utama merupakan siswa. Pelanggan eksternal sekunder merupakan orang tua dan pemimpin pemerintah. Pelanggan eksternal tersier merupakan pasar tenaga kerja serta masyarakat pada umumnya.²⁴

Selain itu, pengertian kualitas dikemukakan oleh para ahli yang melihatnya dari berbagai sudut pandang, sebagai berikut:

1. Crosby, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan dengan persyaratan, yakni

²⁴ Kamisa, dalam Nurkolis, 2003: 70 – 71; (*lih. juga Senduk J.E, Isu dan Kebijakan Pendidikan, Konsep dan Aplikasinya*, (Manado: Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado, 2006), 110.

- seseuai dengan apa sesuatu yang dipersyaratkan atau dipatenkan. Sebuah hasil dikatakan berbobot jika sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas yaitu bahan, proses, dan hasil.²⁵
2. Elliot mengatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda menurut waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuannya.
 3. Kaoru Ishikawa mempunyai pendapat bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Maka demikian, pada setiap bagian dari proses dalam organisasi mempunyai pelanggan. Kepuasan pelanggan internal juga mengarah pada kepuasan pelanggan organisasi.²⁶
 4. Armand V. Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan yang lengkap. Untuk mengejar mutu, kesalahan dalam pelaksanaan

²⁵ Philip B. Crosby, "*Quality is Free*, (New York: Mc.Graw Hill Book, Inc, 1979)", 58. Lihat: M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, 02.

²⁶ Baharun & Zamroni, "*Manajemen mutu pendidikan*" (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2017)

proses pendidikan harus dihilangkan agar tercapai keunggulan kompetitif bagi lulusan dan keunggulan komparatifnya dengan yang lain sesuai dengan dinamika pasar tenaga kerja.²⁷

5. Juran, dapat menyimpulkan bahwa kualitas sebagai kelayakan untuk digunakan, yaitu layanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pengguna. Ada lima dimensi kualitas, yang meliputi;
 - a. Desain, yaitu kekhasan produk atau jasa
 - b. Conformity, yaitu kesesuaian antara desain yang diinginkan dengan produk yang disediakan.
 - c. ketersediaan, dalam aspek reliabilitas, keawetan dan masa berlaku.
 - d. Safety, yaitu kebebasan pengguna dari resiko produk berbahaya.
 - e. Manfaat timbal balik, yaitu kesesuaian penggunaan suatu produk jika produk

²⁷ Armand V. Feigenbaum, *"Total Quality Control"*, (New York: Mc-Graw Hill Book, 1986), 07.

tersebut memiliki desain yang khas, kesesuaian antara desain dan produk yang dikirimkan, ketersediaan, daya tahan lama penggunaan dan keamanan pengguna terhadap bahaya yang mungkin ditimbulkan.²⁸

6. Deming, bapak pemikir kualitas modern, berpendapat bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Menurutnya, suatu produk atau jasa yang berkualitas tinggi jika pelanggan menganggap produk yang dibelinya bernilai baik, loyal sebagai pelanggan, dan mengajak orang lain untuk membeli produk atau jasa tersebut. Kualitas adalah Manajemen Mutu global berdasarkan kompetensi, pelanggan mempersepsikan kualitas nyata berdasarkan perasaan mereka, harapan dalam menghadapi

²⁸ Jamaluddin, “*Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*” (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (Pusaka), 2017)

rangsangan baru, dan secara subyektif membandingkannya dengan produk lain.²⁹

7. Menurut Edward Salis :

a. Kualitas sebagai konsep mutlak

Beberapa kebingungan tentang arti kualitas dapat muncul karena kualitas dapat digunakan menjadi cara secara pasti serta mutlak dan relatif. Pada percakapan sehari-hari, kualitas sebagian besar dilihat untuk sesuatu secara pasti. Sebagai konsep yang pasti, kualitas, selain baik, indah serta benar, adalah idealisme belum bisa diterima.

Dalam definisi absolut, sesuatu yang berkualitas adalah bagian dari standar yang sangat tinggi dan tidak dapat dilampaui. Produk berkualitas merupakan sesuatu yang dibuat dengan sempurna serta dengan ongkos yang mahal. Produk tersebut bisa dihargai dan membuat pemiliknya puas

²⁹ Ibid.

dan bangga. Contoh “mobil berkualitas” merupakan mobil yang didesain khusus, mahal, dan interiornya berbahan dasar kulit. Pada hal ini, mahal dan langka merupakan dua nilai penting dalam arti kualitas.

Dalam pandangan ini, kualitas digunakan untuk mengirim sebuah status dan kedudukan yang superior, dan kepemilikan barang yang memiliki kualitas akan membuat pemiliknya berbeda dengan orang lain yang mungkin tidak. Sejatinya kualitas dalam makna itu lebih tepat disebut kualitas tinggi atau kualitas unggul.

b. Kualitas sebagai konsep relatif

Kualitas juga dapat dipakai sebagai konsep relatif. Pemahaman ini digunakan dalam manajemen kualitas total. Definisi relatif ini menganggap kualitas bukan sebagai atribut produk atau layanan, tetapi sebagai sesuatu yang dikaitkan dengan

produk atau layanan. Kualitas juga dikatakan ada jika suatu jasa memenuhi spesifikasi yang ada. Kualitas merupakan cara untuk menentukan apakah produk akhir memenuhi standar atau tidak. Pada konsep relatif ini, suatu produk atau jasa akan dianggap berkualitas bukan karena mahal dan eksklusif, tetapi karena memiliki nilai, misalnya nilai, misalnya keaslian produk, wajar dan familiar.

Definisi kualitas yang relatif ini mempunyai dua aspek. Pertama merupakan memenuhi spesifikasi. Sering disimpulkan bahwa metode ini sesuai dengan tujuan dan manfaat. Terkadang definisi ini sering disebut sebagai produsen yang berkualitas. Kualitas bagi produsen dapat dicapai melalui produk atau layanan yang mencapai sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan dalam gaya yang konsisten. Produsen menganggap kualitas memiliki sistem yang sering disebut sistem

jaminan kualitas. Yang kedua merupakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya.³⁰

Selanjutnya menurut ISO 9000:2000, kualitas adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang memenuhi persyaratan atau keinginan. Ciri-ciri yang dimaksud disini adalah hal-hal yang dimiliki produk tersebut, diantaranya: 1) Ciri-ciri fisik (listrik, mekanik, biologis) seperti handphone, mobil, rumah, dll., 2) Ciri-ciri perilaku (kejujuran, sopan santun). Ini biasanya berupa produk berupa jasa seperti di rumah sakit atau asuransi bank, 3) Karakteristik sensorik (bau, rasa) contohnya minuman dan makanan.

Secara makro, menurut Slamet, kualitas dapat mengandung beberapa unsur: (1) keandalan, (2) keamanan, (3) penampilan (tangibility), (4) kepedulian (empathy), dan (5) daya tanggap. Kepercayaan dapat dimunculkan dari sikap dan tindakan seperti: pelayanan yang jujur dan tepat waktu, rasa aman yang terjamin dengan produk/jasa yang

³⁰ Djafri & Rahmat, “*Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*” (Zahir Publishing, 2017)

digunakan/diperoleh, dan ketersediaan produk/jasa saat pelanggan membutuhkannya.

Lebih lanjut, Tjiptono merasa perlu memperhatikan 5 dimensi utama kualitas, yaitu:

1. Barang bukti, meliputi sarana fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.
3. Responsiveness, yaitu keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan, meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan karakter, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan
5. Empati, meliputi hubungan baik, komunikasi yang baik, pelatihan pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan

pelanggan.³¹

Dari berbagai definisi tersebut terlihat bahwa hal-hal mendasar untuk mendefinisikan kualitas adalah jaminan kualitas, kesesuaian kontrak dan orientasi pelanggan.³² Meski tidak ada definisi kualitas yang diterima secara universal, ketiga definisi kualitas diatas memiliki beberapa kesamaan, khususnya dalam komponen-komponen berikut:

1. Kualitas mencakup upaya demi memenuhi atau melebihi keinginan pelanggan.
2. Kualitas meliputi produk, layanan manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang terus berubah (misalnya, sesuatu yang

³¹ Ibrahim, "Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital". *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*", Vol. 2 No. 2, 129-138. 2014.

³² Stephen Murgatroyd and Colin Morgan, "*Total Quality Management and The School*", (Buckingham – Philadelphia: Open University Press, 1994), 45.

dianggap berkualitas saat ini mungkin tidak berkualitas di masa depan).³³

Meskipun definisi kualitas sangat bermacam-macam dan tidak ada definisi yang diterima secara universal, berdasarkan definisi di atas, serangkaian batasan kualitas dapat dirumuskan sebagai berikut.;

1. Kualitas adalah kesesuaian produk dan jasa yang spesifikasi yang telah ditentukan.
2. Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan.
3. Kualitas meliputi produk, orang, proses serta lingkungan.
4. Kualitas adalah sesuatu yang bersifat global serta dinamis dan berkembang sesuai dengan trend yang ada di masyarakat.³⁴

³³ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *“Total Quality Management”*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), 3.

³⁴ Jamaluddin, *“Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan”*, (Jambi: Pusat Studi Agama dan Masyarakat (Pusaka) 2017)

Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu proses evaluasi dengan standar yang telah ditetapkan untuk mengevaluasi hasil suatu kegiatan. Dalam bidang organisasi jasa, proses dilakukan dengan menentukan kesamaan berbagai elemen kualitas seperti bukti, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati. Kemudian ditarik juga kesimpulan mengenai pengertian dari konsep kualitas yaitu: orientasi pengguna atau pelanggan, partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen senior, pemahaman setiap orang tentang tanggung jawab khusus kualitas, orientasi pada tindakan pencegahan pengrusakan..³⁵

Sedangkan konsep mutu dalam bidang pendidikan mengacu dalam proses dan hasil pendidikan itu sendiri. Prses pendidikan melibatkan berbagai input, berupa bahan ajar dan pembelajaran, metode yang tepat, sarpras yang terjamin dan memadai

³⁵ Ibrahim, “*Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital*”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 2 No. 2, 2014, 129-138.

baik kualitas maupun kuantitas, tenaga administrasi yang handal, lingkungan pendidikan yang aman dan nyaman serta kondusif. Input pendidikan tersebut selanjutnya dikerjakan pada suatu proses di dalam lembaga pendidikan, yang selanjutnya dapat menghasilkan keluaran seperti lulusan.

1. Model Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

a. Siklus *Plan Do Check Action* (PDCA)

Pendekatan siklus Plan-Do-Check-Action (PDCA) dipergunakan untuk mekanisme sistem penjaminan mutu pendidikan dan sebagai substansi pertama dalam sistem penjaminan mutu pendidikan dalam prosesnya diselenggarakannya pendidikan.

- 1) Plan (Perencanaan Mutu), “adanya perencanaan berkaitan dengan perencanaan mutu, meliputi penetapan kebijakan mutu, penetapan tujuan mutu beserta indikator pencapaiannya, serta

penetapan prosedur untuk pencapaian tujuan mutu.”³⁶

2) Do (Pelaksanaan), “adanya pelaksanaan dari apa yang sudah direncanakan. Maka untuk menjamin mutu pendidikan, seluruh proses pendidikan, termasuk pelayanan administrasi pendidikan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.”³⁷

3) Check (Evaluasi), “adanya monitoring, pemeriksaan, pengukuran dan evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pelaksanaan termasuk audit mutu internal.”³⁸

4) Action (Tindakan), “adanya tindak lanjut dan perbaikan dari hasil evaluasi. Menyusun rencana perbaikan dan

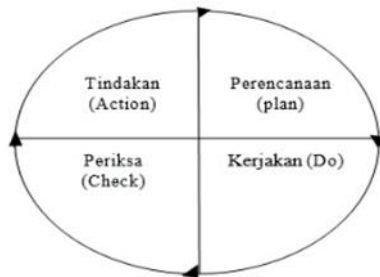
³⁶ Hanun, Ashrofah “*Manajemen Mutu Pendidikan*“, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014), 9-10

³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

menyusun laporan pelaksanaan program pendidikan.”³⁹

Pada perumusan kebijakan, implimentasi, evluasi, strategi serta pemantauan dapat dikelompokkan sebagai manajemen penjamin kualitas, seperti terlihat ada gambar dibawah:



Gambar 2.1. Model PDCA⁴⁰

Seperti yang ditunjukkan gambar tersebut, pendekatan PDCA yang disebut adalah proses melingkar untuk setiap aktivitas, menjadi model untuk manajemen penjaminan mutu. “(a). Perencanaan adalah formulasi

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Bendel T, Banchmarking for Competitive Advantage (Financial Times Group, 1995) di Rektorat Jenderal Pendidikan Tinggi Bidang Akademik, Departemen Pendidikan Nasional, Pedoman Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-PT) (Jakarta, 2006) 7.

kebijakan dan merupakan tahap penetapan regulasi dan standar penjaminan mutu pendidikan; (b). Implementasi merupakan tahap pelaksanaan standar penjaminan mutu pendidikan; (c). Monitoring dan evaluasi merupakan tahap pengendalian standar penjaminan mutu pendidikan; (d). Rekomendasi merupakan tahap pengembangan standar penjaminan mutu pendidikan.”⁴¹

b. Siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)

Sistem penjamin mutu internal dengan siklus PPEPP pada dasarnya terkait pada tahapan pengelola standar melalui mekanisme model PDCA.⁴²

- 1) Tahap Penetapan Standar: adalah tahapan di mana semua standar dibuat dan dirumuskan, sampai diratifikasi dan ditetapkan otoritas yang berwenang di lembaga pendidikan.

⁴¹ Hanun, Ashrofah, “*Manajemen Mutu Pendidikan*”, 92-93

⁴²Kemenristekdikti, Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Direktorat Penjaminan Mutu, 2018.

- 2) Tahap implementasi standar: tahapan di mana isi dari semua standar diimplementasikan untuk capaian yang dilakukan oleh seluruh individu yang bertanggung jawab.
- 3) Tahap Evaluasi Standar: Pada tahapan ini penanggung jawab untuk mengevaluasi setiap standar. Tahapan ini bisa dilaksanakan untuk Internal Quality Audit (AMI).
- 4) Tahap Pengendalian Standar: Tahapan dimana penanggung jawab penerapan standar harus memantau, mengoreksi jika terjadi simpang untuk isian standar dan ketidaksesuaian dari situasi yang sebenarnya terhadap isian standar, mengevaluasi, menulis, melapor segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaannya dari aturan.
- 5) Tahap Peningkatan Standar: Merupakan tahapan di mana isi dari satu, atau beberapa semua standar harus

diperbarui dari berskala dan berkesinambungan.

Model Sistem Penjamin Mutuu Internal (SPMI) mempunyai garis besar isi manual SPMI yang meliputi;

1. Maksud dan tujuan buku pedoman SPMI
2. Luas lingkup manual SPMI mencakup; Ruang lingkup Pedoman SPMI mencakup;
 - a. Manual Konfigurasi standar,
 - b. Manual Implementasi standar,
 - c. Manual Penilaian Standar (Pelaksanaan),
 - d. Standart Kontrol Manual (Implementasi),
 - e. Manul perbaikan standar.
3. Detail hal yang harus dilakukan
4. Pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan sesuatu
5. Penjelasan profesi guna dilakukan sesuai dengan manual SPMI

6. Penjelasan tentang seperti apa serta kapan profesi tersebut dilakukan
7. Detail form/formulir/proforma yang akan dibuat serta dipakai untuk bagian dari panduan SPMI.
8. Detail fasilitas dipakai sama dengan petunjuk manual SPMI.⁴³

B. Mutu Layanan

Kualitas memiliki berbagai arti dalam pakar ahli di bidang manajemen mutu, seperti yang dikatakan Nomi Preffer dan Anna Coote, kualitas merupakan cara terbaik. Alasan yang paling mungkin untuk memahami kekaburan kualitas adalah bahwa itu adalah ide yang dinamis, terkait dengan pandangan dan minat pemakaian kata tentu tidak sama. Perbedaan muncul karena kualitas dapat digunakan baik untuk cara absolut maupun konsep relatif. Kualitas dalam arti absolut berarti bahwa kualitas adalah estetika, kebenaran, kemewahan, dan cita-cita yang tidak dapat di tawar-tawar. Sementara kualitas dalam arti relatif

⁴³ Oemar amalik, “*Manajemen Pengembangan Kurikulum*” (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 10.

menganggap bahwa kualitas bukanlah atribut dari suatu produk atau jasa, tetapi sesuatu yang dikaitkan dengan produk atau jasa tersebut. Sebuah produk atau jasa dikatakan berkualitas pada konsep relatif tidak mahal, eksklusif, indah atau istimewa, akan tetapi orisinal, wajar dan familiar.

Sallis mengatakan, arti dari kualitas yang relatif mempunyai 2 kategori, yakni yang pertama sesuai dengan spesifikasi dan yang kedua mencukupi keperluan pelanggan. Mutu menurut produsen bisa didapatkan lewat produk atau jasa secara konsisten memenuhi spesifikasi awal dalam suatu sistem biasa diketahui seperti sistem penjaminan mutu. Sementara kualitas menurut pelanggan merupakan sebuah untuk memenuhi serta melewati kebutuhan pelanggan. Jadi kualitas bukan selalu harus pemenuhan standar pabrikan, namun dipahami manfaatnya merupakan kecanggihan guna mencapai layanan yang maksimal untuk pelanggan.⁴⁴

⁴⁴ Jamaluddin, *“Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan.”* (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan, Pusaka. 2017)

Sedangkan pelayanan seringkali dilihat seperti kejadian secara kompleks. Kata 'layanan' itu memiliki artian yang luas, pertama layanan pribadi hingga layanan untuk produk. Kotler berpendapat, pengertian layanan merupakan sebuah tindakan atau kegiatan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya secara dasarnya tanpa berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono, layanan dapat dilihat sebagai suatu sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yaitu operasional layanan yang sering tidak terlihat atau tidak diketahui pelanggan (*back office atau backstage*) dan penyediaan layanan yang biasanya terlihat atau dikenal. kantor depan atau panggung depan).⁴⁵

Staton, sementara itu, memberikan pemahaman tentang layanan sebagai; “Jasa adalah aktivitas yang secara individual diidentifikasi dan secara fundamental tidak berwujud yang memenuhi kebutuhan dan tidak

⁴⁵ Rinal Lintang,.”*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan.*” Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Medan Area. 2016.

harus melibatkan penjualan produk atau layanan lain. Memproduksi layanan mungkin atau mungkin tidak memerlukan penggunaan barang berwujud. Namun, jika penggunaan tersebut diperlukan, tidak ada pengalihan hak (kepemilikan permanen) dari aset berwujud ini. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan di atas, bisa dipahami bahwa semua jasa merupakan kegiatan ekonomi yang hasil fisiknya, yang biasanya tidak diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan yang memberikan nilai tambah, misalnya hiburan, kesehatan, dll. Pengertian di atas adalah bahwa jasa selalu memiliki unsur komunikasi dari konsumen dengan penyedia jasa, walaupun terkadang hal ini tidak dilakukan. Jasa, serta bukan barang, tetapi proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Secara umum, jasa memiliki beberapa ciri khusus yang membedakannya dengan barang. Jasa mempunyai pengaruh yang besar terhadap pemasaran yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dan konsumsi, memiliki tingkat variabilitas yang tinggi, tidak dapat disimpan, dan

tidak menimbulkan kepemilikan. yang bisa diidentifikasi seperti dibawah ini:

- a. Intangibility, karena jasa bersifat intangible. Layanan umumnya dirasakan secara subjektif dan ketika layanan dijelaskan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan dan keamanan adalah titik referensi yang digunakan. Esensi suatu jasa adalah tidak berwujud dari fenomena itu sendiri. Karena tingkat ketidakberwujudan yang tinggi, layanan ini sangat sulit bagi pelanggan untuk dievaluasi.
- b. Inseparability, karena jasa bukanlah objek melainkan rangkaian kegiatan atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara bersamaan (simultaneous). Oleh karena itu, pada satu tingkat sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. Tidak ada pra-produksi untuk mengontrol kualitas terlebih dahulu sebelum dijual dan dikonsumsi. Namun, tentu saja, situasi ini

bisa berbeda tergantung pada layanan yang kita lihat. Pelayanan seorang dokter terjadi hampir seluruhnya ketika klien atau pasien hadir dan menerima pelayanan, yaitu ketika jasa tersebut dikonsumsi. Ketika barang dikirim, hanya bagian produksi dari jasa yang diterima dan dikonsumsi. Umumnya proses produksi tidak terlihat, tetapi dalam kedua kasus itu harus diperhitungkan bahwa itu adalah bagian nyata yang penting bagi pelanggan. Untuk itu, pengendalian mutu dan pemasaran harus dilakukan pada waktu dan tempat dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

- c. Perishability, karakteristik yang menetapkan bahwa tidak mungkin menyimpan jasa sebagai barang. Jika sebuah pesawat lepas landas dengan hanya setengah kapasitas tempat duduknya, kursi yang kosong tidak dapat dijual keesokan harinya dan sisa kapasitas tempat duduknya hangus. Dalam hal ini, kapasitas menjadi kritis. Meskipun

layanan tidak dapat disimpan, pelanggan dapat dikelola untuk diselamatkan. Misalnya, di restoran yang penuh, pelanggan mungkin menunggu di konter sampai meja kosong. Juga, banyak definisi menyiratkan bahwa dalam pelayanan penerbangan, anda check-in untuk diangkut dari satu lokasi ke lokasi lainnya, akan tetapi ketika anda tiba di tempat tersisa tidaklah muncul selain bording pas serta karcis yang robek.

- d. Variabilitas, karena proses produksi dan proses pengiriman dilakukan oleh manusia. Karena manusia memiliki sifat yang tidak konsisten, maka penyampaian suatu jasa belum tentu sama untuk setiap klien. Misalnya, layanan yang diterima oleh pelanggan yang menggunakan ATM mungkin berbeda dari layanan pengguna berikutnya karena mungkin ada masalah dengan

pelanggan berikutnya yang memahami instruksi di lapisan.⁴⁶

Zeithaml, V.A dkk, menjelaskan bahwa terdapat 10 karakter atau dimensi untuk bisa dipergunakan guna menilai mutu layanan, terangkum pada 10 Dimensi SERVQUAL, diantaranya:

- a. Tangible, yaitu bukti fisik dari jasa dalam bentuk peralatan yang digunakan dan representasi fisik dari jasa tersebut.
- b. Keandalan, yaitu konsistensi pekerjaan dan kemampuan untuk dipercaya (trust).
- c. Responsiveness, yaitu tanggung jawab dan kemauan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- d. Kompetensi, yaitu setiap pegawai memiliki kompetensi dan pengetahuan yang diperlukan untuk dapat memberikan jasa tertentu.
- e. Access, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemukan. Hal ini juga berarti fasilitas

⁴⁶ Jamaluddin, “*Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan.*” (Jambi, Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan, (Pusaka), 2017.

- pelayanan mudah diakses, waktu tunggu tidak terlalu lama, dan karyawan mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*, yakni sikap ramah, sopan, santun, menghargai, serta baik hati saat melayani.
 - g. Komunikasi, yang memastikan bahwa pelanggan menerima informasi dalam bahasa yang dapat mereka pahami.
 - h. Kredibilitas, yakni sebuah nama baik lembaga pendidikan serta staf administrasi untuk selalu jujur serta amanah.
 - i. Keamanan, tidak adanya bahaya, risiko dan keraguan, yaitu keamanan terhadap bahaya, risiko dan keraguan.
 - j. Memahami/Mengenal pelanggan, berupaya mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan, yakni upaya untuk adanya pemahaman kebutuhan pelanggan serta sesuatu dibutuhkan.

Zeithaml, V.A et al untuk selanjutnya memberikan pendapat bahwasannya terdapat 10 dimensi kualitas yang bisa diambil jadi 5 kategori penting yakni “*tangible, reliability, responsiveness,*

assurance, serta *empathy*. 5 kategori itu bisa dijabarkan menjadi seperti dibawah ini;

- a. Tangible (mutu layanan seperti keadaan asli kantor, komputer administrasi, tempat untuk menunggu, pusat infokom, dll).
- b. Reliability (kemampuan serta ketangaksan buat memberikan layanan secara andal).
- c. Responsiveness (kemampuan demi membantu memberikan layanan dengan tidak lama, cepat, tepat serta respon terhadap kebutuhan penggunaan jasa pendidikan).
- d. Jaminan (kapasitas, serta keramahan dan kesopanan karyawan untuk menjamin rasa percaya penggunaan jasa pendidikan).
- e. Empathy (sikap tegas demi kepedulian karyawan untuk pemakai jasa pendidikan).⁴⁷

Mutu layanan bisa dicapai dengan lima kategori tersebut di atas. Setiap kategori mempunyai indikator seperti dibawah ini:⁴⁸

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Zeithaml, ddk, “*Delivering Quality Service*”. (New York: The Free Press. 1990), 26.

- a. Kategori dimensi Tangible terdiri dari indikator:
- 1) Penampilan pejabat/aparat dalam pelayanan pelanggan
 - 2) Kenyamanan lokasi untuk melaksanakan layanan
 - 3) Kemudahan pada suatu proses pelayanan
 - 4) Disiplin pejabat/aparat pada melaksanakan layanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan pada permintaan layanan pelayanan
 - 6) Pemakaian peralatan pada layanan
- b. Kategori dimensi Reliability terdiri dari indikator:
- 1) Ketepatan petugas pelayanan untuk melayani pelanggan
 - 2) Mempunyai standar layanan atau SOP secara pasti
 - 3) Kemampuan pejabat/aparat pada penggunaan alat bantu selama proses pelayanan

- 4) Pengalaman petugas dalam penggunaan alat dalam proses pelayanan
- c. Kategori dimensi Daya Tanggap (Response/responsiveness) terdiri dari indikator:
- 1) Membalas setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan layanan
 - 2) Pejabat/aparat melakukan pelayanan secara cepat
 - 3) Pejabat/aparat melaksanakan pelayanan secara baik
 - 4) Pejabat/aparat melakukan pelayanan secara hati-hati
 - 5) Pejabat/aparat bertugas dalam jam sesuai sop
 - 6) Segala keluhan pelanggan dijawab pemberi layanan
- d. Kategori Dimensi Verifikasi, dari cara-cara:
- 1) Pemberi layanan memberi jaminan tepat waktu dalam layanan
 - 2) Pemberi layanan memberi jaminan biaya pada pelayanan

- 3) Pemberi layanan memberi jaminan legalitas pada pelayanan
 - 4) Pemberi layanan memberi jaminan pasti ongkos pada pelayanan
- e. Kategori Dimensi Empati dari indikator:
- 1) Mengutamakan kepentingan pelanggan
 - 2) Pemberi layanan memberikan pelayanan sikapnya dengan murah senyum
 - 3) Pemberi layanan memberikan pelayanan dengan perilaku santun
 - 4) Pemberi layanan memberikan pelayanan menghindari secara diskriminatif
 - 5) Pemberi layanan menghormati terhadap pelanggan

Sedangkan Gronroos dalam Edvardsoon, Thomasson serta Overtveit yang diambil oleh Tjiptono, ada tiga karakteristik utama dalam dimensi kualitas pelayanan, yakni: “Outcome related criteria, Process related criteria, Image related criteria”.

- a. Kriteria terkait hasil, kriteria yang terkait dengan hasil kinerja layanan akademik yang

ditampilkan oleh penyedia layanan dalam hal profesionalisme dan keterampilan.

- b. Kriteria yang berkaitan dengan proses, kriteria yang berkaitan dengan proses terjadinya pelayanan atau proses belajar mengajar.
- c. Kriteria yang berkaitan dengan citra, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia jasa.

Menurut model ini, pelanggan memandang kualitas layanan terdiri dari dua dimensi: pertama, kualitas teknis terkait dengan kualitas hasil yang diharapkan pelanggan, termasuk (1) kualitas pencarian, yakni sistem kualitas secara bisa diperiksa dan di cek ulang. oleh pelanggan sebelum dibeli dan dipakai, di dunia pendidikan contohnya dengan melihat akreditasi institusi (2) kualitas pengalaman, yaitu komponen kualitas yang hanya bisa dievaluasi kembali oleh pelanggan setelah dibeli dan dikonsumsi, contohnya habis diselesaikannya kegiatan pemagangan, dan setelah lulus suatu institusi pendidikan dan (3) kualitas kredibilitas, yakni komponen kualitas sulit dinilai oleh pelanggan,

meskipun jasa sudah dikonsumsi. Dimensi kedua, kualitas fungsional, terkait dengan kualitas metode penyampaian layanan dengan melibatkan pemberian kualitas teknis. Contohnya kualitas kegiatan belajar mengajar, sikap guru pada kegiatan pemberian pengetahuan, dll. Pada pembahasan pelayanan, anggapan kualitas yang baik didapatkan jika kualitas dirasakan (*experienced quality*) sesuai dengan atau sepadan dan mencukupi harapan pelanggan (kualitas yang diinginkan). Kualitas yang diharapkan mendapatkan pengaruh oleh sebuah hal, dari pemasaran, citra agensi, harga, dan keperluan serta nilai pelanggan.⁴⁹

Menurut Gaspersz, ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

1. Ketepatan waktu layanan
2. Akurasi layanan

⁴⁹ Jamaluddin, “*Manajemen Mutu Layanan Akademik*” (Jambi: Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI). 2018.

3. Kesopanan dan kebaikan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Tim
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model layanan
8. Layanan yang dipersonalisasi
9. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, serta
10. Atribut dukungan layanan lainnya.⁵⁰

C. Layanan Pendidikan

1. Pengertian Layanan Pendidikan

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia layanan pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas layanan pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

⁵⁰ Ibid.

para pengguna layanan pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁵¹ Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Kotler dalam buku *Manajemen Jasa Terpadu* mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.⁵²

⁵¹ Rambat Lupiyoadi, & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa, ed II*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006). 5

⁵² M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004). 6

Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner dalam buku Manajemen pemasaran jasa mengungkapkan pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.⁵³

Philip Kotler menyatakan bahwa jasa tidak mempunyai wujud dan tidak memberikan kepemilikan suatu apapun kepada pembelinya. Sedangkan proses produksinya bisa tergantung atau tidak tergantung sama sekali kepada fisik produk.⁵⁴

Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat: *“include all economic*

⁵³ Rambat Lupiyoadi, & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta; Salemba empat, 2006). 7

⁵⁴ Buchari Alma, *Pemasaran Strategik jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003). 3

*activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timelines, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.*⁵⁵

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk layanan yang merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

⁵⁵ Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, Manajemen Pendidikan, 334

2. Bentuk Layanan Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan budget cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau

pemantauan bisa dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani di sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendisain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk pelayanan dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah.⁵⁶

a. Layanan pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa disekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang diperkerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:⁵⁷

⁵⁶ Oteng Sutisno, *Administrasi pendidikan*, (Bandung; Angkasa, 1985). 65

⁵⁷ Ibid.

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstra kulikuler, tutor, dan lain-lain.
- 2) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga diperpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- 4) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

b. Layanan bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

1) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi oprasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling

baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

3) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan disekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:⁵⁸

- a. Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan

⁵⁸ M. Sulthon Masyhudi, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005). 139

selengkap-lengkapnya tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.

- b. Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapatkan bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada satu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.
- c. Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh individu (siswa) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.
- d. Pelayanan penelitian dan penilaian, dalam program bimbingan dilembaga diartikan sebagai

usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:

- a. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- b. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

- c. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- d. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.
- f. Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.⁵⁹

⁵⁹ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012). 63-65

3. Prinsip Layanan Pendidikan

Layanan merupakan persoalan serius bagi manajer, termasuk manajer dalam pendidikan. Layanan merupakan salah satu komponen penting dan harus mendapatkan perhatian khusus dalam pengolahan pendidikan, apabila menginginkan lembaga yang dikelolanya mengalami peningkatan disegala bidang.

Berkaitan dengan paradigma tersebut, manajer sebagai pengelola lembaga pendidikan berperan sebagai penjual yang melayani pembeli (pengguna jasa pendidikan). Sebagai penjual manajer harus menampilkan sifat, antara lain:

- a. Berusaha memberikan layanan dengan cepat dan tepat.
- b. Berusaha bersikap ramah
- c. Berusaha mematok harga yang bersaing
- d. Berusaha menghibur pembeli
- e. Berusaha bersikap jujur (apa adanya)
- f. Berusaha mampu menahan diri dari perasaan kecewa bila ada pembeli yang bersikap kurang menyenangkan.

Layanan dalam pendidikan mencakup berbagai hal, seperti:

- a. Pelayanan pembelajaran, yang merasakan pelayanan ini adalah para siswa/santri
- b. Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa/santri, guru/ustadz.
- c. Pelayanan kepegawaian
- d. Pelayanan keuangan
- e. Pelayanan kesejahteraan, diartikan dalam ukuran material. Misalnya. Gaji, honorarium, dan fasilitas fisik.

Dalam memberikan layanan, manajer pendidikan harus bersikap adil kepada semua pelanggan. Pelanggan pendidikan terdiri dua jenis, yaitu:

- a. Pelanggan internal terdiri atas guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi.
- b. Pelanggan eksternal yang merupakan pelanggan primer, yaitu: siswa; pelanggan sekunder, yaitu orang tua, pemerintah, dan masyarakat; dan pelanggan tersier, yaitu pemakai atau penerima

lulusan, baik lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia usaha.

Madrasah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya madrasah dikatakan berhasil jika:

- a. Siswa puas dengan layanan madrasah , misalnya: puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan gurumaupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah.
- b. Orangtua puas dengan layanan terhadap anaknya mapupun layanan kepada orangtua, misalnya: puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maiupun program-program sekolah.
- c. Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri, dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengankualitas yang sesuai dengan harga.
- d. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan masrasah, misalnya: dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan antara

guru/karyawan/pimpinan, honorarium/gaji, dan sebagainya.⁶⁰

D. Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Kualitas atau mutu layanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian manajemen menurut The Liang Gie adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerjasama dalam pencapaian tujuan tertentu. Kualitas pelayanan pendidikan merupakan nilai tambah atau keunggulan kinerja/pelayanan yang diharapkan oleh peserta didik dalam kaitannya dengan layanan pendidikan.⁶¹

Kualitas layanan adalah faktor penting dalam kepuasan pelanggan yang sulit ditiru karena menyangkut sikap dan perilaku para anggota organisasi. Faktor emosional relatif penting untuk

⁶⁰ Oteng Sutisno, *Administrasi pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985). 65

⁶¹ F.F.R. Tawas, "Analisis Kualitas Layanan dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa", *Jurnal EMBA*, (Vol.3, No.4 Desember 2015), 422- 431.

produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, dan pakaian. Sedangkan sentuhan personal merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang outputnya berupa jasa.⁶²

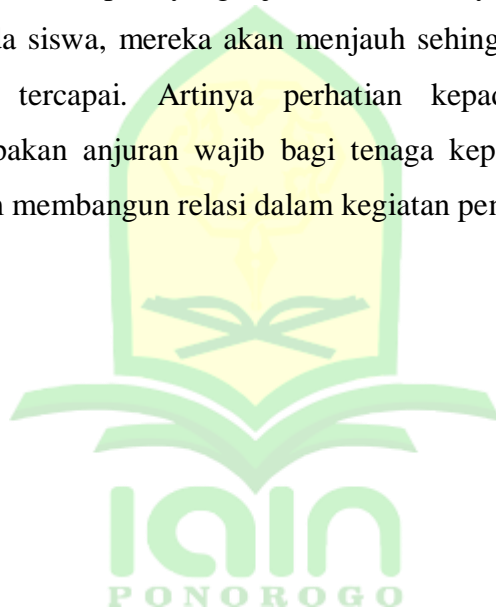
Dalam pandangan Islam mengenai kualitas pelayanan, Allah SWT menjelaskan dan memberi gambaran seberapa baik pelayanan tersebut. Firman Allah SWT yang berhubungan dengan pengabdian ada di (Q.S. Ali Imran, 3:159).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya” (Q.S Ali Imran Ayat 159).

⁶² Firiani L, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 STIE Nobel Indonesia Makassar” Jurnal Ebis, (Vol. 10, No.6), 60.

Ayat tersebut telah memberi penjelasan sebagai pedoman bagi tenaga kependidikan untuk bersikap santun dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Sebab saat tenaga kependidikan tidak berperilaku seperti yang dijelaskan dalam ayat tersebut kepada siswa, mereka akan menjauh sehingga tujuan tidak tercapai. Artinya perhatian kepada siswa merupakan anjuran wajib bagi tenaga kependidikan dalam membangun relasi dalam kegiatan pengabdian.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, sebab memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, yaitu: (1). Kondisi objek penyelidikan alam, (2). Penelitian sebagai instrumen utama, (3) bersifat deskriptif, karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan bukan angka, (4). Lebih memerlukan proses daripada hasil, (5). Data yang dikumpulkan diolah secara dalam.

Pada penjelasan lain, penelitian kualitatif dapat berupa orang, peristiwa, setting dan dokumentasi. Kemudian digali secara utuh, sama seperti setting serta konteksnya pada masing-masing untuk mengetahui hubungan yang terdapat antar variabel.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan peristiwa sebagaimana terjadi secara alami, melalui pengumpulan data dan setting alam.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang ada, apalagi penelitian deskriptif terbatas pada upaya mengungkap suatu masalah atau menemukan suatu fakta.

Jadi maksud dari penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan atau memaparkan data secara penemuan oleh peneliti terkait dengan pembahan tentang mutu layanan pendidikan madrasah (penelitian pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo).

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini dibutuhkan dan pertama, demikian Moleong mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain adalah alat pengumpulan data yang pertama.

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti dibutuhkan sekali sebab instrumen dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti itu sendiri. Instrumen non-manusia juga dapat digunakan, namun fungsinya

hanya sebatas mendukung tugas peneliti sebagai penunjang tugas peneliti sebagai instrumen. Tugas peneliti adalah berperan penuh dalam penelitian ini, karena penelitalah yang mencari data yang akan diteliti. Oleh karena itu, peneliti harus jeli ketika melihat atau mencari data.

Kehadiran peneliti di lapangan harus berfungsi secara optimal. Oleh karena itu, peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang dipelajarinya dengan tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan investigasi terkait mutu layanan pendidikan madrasah (penelitian pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo)

C. Tempat atau Lokasi Penelitian

Penelitian naturalistik memakai paradigma purposive serta teoretis, langkah inilah dimaksudkan agar terhindar dari suatu timbulnya kejadian-kejadian yang menghambat. Dengan menggunakan purposive atau snowball sampling, penulis bisa dapat

menemukan kejadian-kejadian penting sehingga sesuatu yang ditemukan muncul serta dapat ditemukan maknanya.

Penelitian ini dilaksanakan di MTsN 1 Ponorogo. Pemilihan lokasi ini dilatarbelakangi karena berbagai pertimbangan antara lain: fenomena yang ada, sistem layanan berbasis digital, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), serta sesuai pada tema dalam penelitian ini.

Beberapa sesuatu hal yang menjadi pertimbangan penulis pada penentuan tempat penelitian di MTsN 1 Ponorogo, antara lain:

1) MTsN 1 Ponorogo merupakan madrasah yang memiliki keunggulan dalam segi pelayanan, 2) MTsN 1 Ponorogo menerapkan terobosan baru yang inovatif dalam layanan pendidikan yakni pelayanan secara digitalisasi, dan 3) MTsN 1 Ponorogo menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

D. Sumber Data

Penelitian ini akan membagi sumber data menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber primer dalam penelitian ini adalah hasil dari

wawancara, observasi serta dokumentasi mutu layanan pendidikan madrasah (penelitian pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo). Sementara sumber sekunder adalah semua kepustakaan tambahan yang berhubungan dengan penelitian ini serta bisa mempertajam data pimer.

Data utama dalam penelitian ini merupakan kata-kata serta tindakan, selebihnya seperti dokumen dan lain-lainnya. Dengan demikian, sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan sebagai sumber data utama, sedangkan sumber data tertulis, foto dan statistik merupakan sumber data tambahan.

Adapun sumber data seperti diatas membahas mengenai:

1. Sumber data utama, yakni person dan orang selaku menajadi informan, meliputi kepala madrasah, wakil kepala madrasah, direktur pelayanan/kepala tata usaha, direktur IT, tenaga pendidik, dan peserta didik. Tujuannya untuk mengetahui terkait layanan mutu pendidikan madrasah.
2. Sumber data tambahan, termasuk sumber

data yang dapat di tulis yaitu artikel serta dokumen serta foto yang masih berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan yang bermutu bagi penyelenggaraan pendidikan madrasah dan lokasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, maka data yang diperlukan harus berupa kata-kata, catatan/tulisan, rekaman, gambar dan lain-lain. Selain itu, pada penyidikan ini juga terdapat proses pengamatan serta interpretasi terhadap kasus serta permasalahan yang muncul. Karena itu, data yang dikumpulkan berupa wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk dapat mengumpulkan informasi seperti kata-kata, pengamatan (observasi). Mengetahui sikap/tindakan yang terjadi dan dokumentasi seperti tulisan, gambar, rekaman dan foto.

1. Wawancara

Pada penelitian kualitatif, wawancara berusaha untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung terhadap responden. Basrowi dan Suwandi menjelaskan bahwa wawancara

merupakan seperti dialog dan tanya jawab diantara pewawancara bersama responden yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan. Seorang penyidik harus cerdas dan berubah-ubah pada penggalian informasi lewat teknik wawancara.

Pada penelitian ini peneliti melakukan kegiatan wawancara dengan 7 orang diantaranya adalah kepala madrasah, wakil kepala madrasah, direktur pelayanan/kepala tata usaha, direktur IT, pendidik, dan peserta didik yang dilakukan secara terstruktur yakni wawancara berdasarkan unsur-unsur pertanyaan yang sudah disusun serta direncanakan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait mutu layanan pendidikan madrasah. Selain itu terkadang peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara dilakukan untuk memperkuat jawaban dan informasi yang diterima dan tidak termasuk dalam pedoman wawancara seperti pada wawancara terstruktur.

2. Observasi

Observasi merupakan proses mengamati dan mendengarkan untuk memahami, mencari jawaban, mencari bukti dari fenomena (perilaku, peristiwa, keadaan, benda dan simbol tertentu) selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diamati, merekam, memotret fenomena tersebut.

Menurut Mundir, metode observasi merupakan proses pengamatan langsung atau intuisi terhadap suatu objek, kondisi, situasi, proses atau perilaku. Secara garis besar, observasi dibedakan menjadi dua, yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan:

- a. Observasi partisipatif, observasi partisipan, yakni peneliti adalah bagian dari kelompok yang diteliti, artinya peneliti ikut langsung dengan objek yang diteliti.
- b. Observasi non partisipan Observasi non partisipan yakni peneliti hanya sebagai pengamat terhadap objek yang akan diteliti, tidak ikut secara langsung.

Dalam observasi ini peneliti memakai teknik observasi non partisipan, sebab peneliti tidak ikut secara langsung dengan objek yang diteliti. Sifat peneliti merupakan sebagai pengamat independen.

Pengamat dituntut mempunyai rasa peka dengan fenomena yang ada di sekitar. Oleh sebab itu, pengamat selalu berusaha menjaga hal ini agar tetap fokus pada fenomena apa yang dilihat. Karena fenomena adalah ide pokok, kejadian, kejadian, tentang rangkaian tindakan dan interaksi yang mengacu pada penataan, pemeliharaan atau rangkaian tempat yang berhubungan.

Peneliti menggunakan teknik observasi ini untuk melihat, memahami dan menarik kesimpulan tentang kegiatan yang dilakukan dalam mutu layanan pendidikan madrasah (penelitian pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo).

3. Dokumentasi

Metode ini adalah suatu cara pengumpulan data yang mendapatkan catatan penting yang berkaitan terkait masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, valid serta tidak

berdasarkan perkiraan. Hasil investigasi juga akan lebih kredibel jika didukung dengan foto, dokumen, berita acara, dan aturan.

Dokumentasi merupakan informasi pendukung penting guna memperkuat data berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis akan mengumpulkan data tertulis, gambar, foto, serta rekaman yang terkait dengan fokus penelitian, sebagai contoh struktur kepengurusan, proses pelayanan, jadwal rapat, data siswa, foto kegiatan, dan lain-lain, hingga tidak ada kesan penyelidikan terkait manipulasi data yang dikerjakan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan di saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Seperti dalam wawancara, peneliti telah menganalisis tanggapan orang yang diwawancarai. Apabila jawaban dari orang yang diwawancarai setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan tersebut kembali, sampai pada tahap

tertentu ia memperoleh data yang dianggap kredibel. Miles, Huberman, dan Saldana menegaskan bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlanjut hingga selesai sehingga data menjadi jenuh. Berikut langkah-langkah dalam analisis data model Miles, Huberman dan Saldana:

a. Kondensasi data

Kondensasi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasi data yang terdapat pada field notes atau catatan lapangan hasil penelitian. Proses menyeleksi data dilakukan dengan cara menentukan dimensi-dimensi yang lebih penting, bermakna, seluruh informasi tersebut dikumpulkan untuk memerkuah penelitian. Proses memfokuskan (focusing), Fokus pada tujuan penelitian sehingga data-data yang dianggap asing, belum memiliki pola, dan tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian dapat

menghasilkan data yang lebih terarah dan terfokus ke temuan yang dimaksudkan.

b. *Data display* (penyajian data).

Setelah kondensasi data, langkah berikutnya menampilkan data, yaitu cara menggambarkan data secara rinci dan sistematis setelah dianalisis dalam format yang telah disiapkan, yang dapat berupa tabel, grafik, dan lain-lain. Akan tetapi data yang diberikan itu bermakna tidak lama untuk kepentingan peneliti dalam rangka pemeriksaan yang lebih teliti untuk memperoleh tingkat validitas. Jika ternyata data yang disajikan sudah teruji keakuratannya dan sesuai, maka bisa dilanjutkan ke tahapan penarikan simpulan sementara. Namun, jika ternyata ada data yang disajikan tidak sesuai, maka konsekuensinya tidak dapat disimpulkan, tetapi bisa dilakukan reduksi lebih lanjut dan kemungkinan pengambilan data baru bahkan tidak dikesampingkan.

c. Penarikan kesimpulan (*verifikasi*)

Penarikan kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukungnya pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan adalah kesimpulan yang kredibel dan jadi kesimpulan terakhir.

G. Pengecekan Keabsahan Data

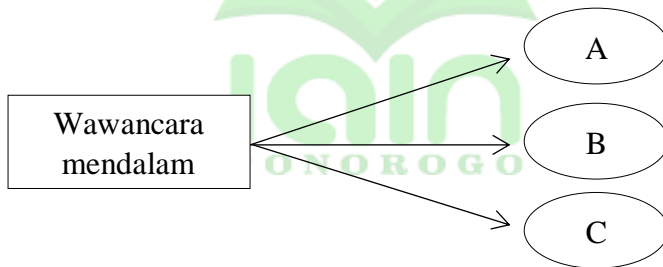
Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh di tempat penelitian, sangat penting untuk menggunakan metode validitas data. Keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini melalui teknik triangulasi. Yakni meneliti kembali data yang telah diperoleh sebelumnya dengan teknik atau sumber yang berbeda dari sebelumnya. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu selain data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Triangulasi dibagi menjadi 4 jenis, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber teori dan triangulasi metode.

1. Teknik triangulasi terdiri dari pengujian kredibilitas data dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
2. Triangulasi sumber artinya peneliti menggunakan sumber yang berbeda untuk memperoleh data dengan teknik yang sama.
3. Triangulasi teori dilaksanakan dengan membandingkan hasil akhir penelitian berupa formulasi informasi dengan perspektif teoritis yang relevan untuk menghindari bias dan subjektivitas peneliti terhadap temuan yang dihasilkan.
4. Triangulasi metode dikerjakan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memakai wawancara, observasi, dan survei. Untuk mendapatkan kebenaran informasi yang dapat dipercaya

dan gambaran yang lengkap tentang informasi tertentu, peneliti dapat menggunakan wawancara dan observasi atau observasi untuk membuktikan kebenaran.

Dalam penelitian ini triangulasi yang dipakai yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Dengan triangulasi ini, peneliti akan dengan langsung menguji kredibilitas data selama proses pengumpulan data dengan menggunakan sumber yang berbeda untuk memperoleh data dengan teknik yang sama dan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.1 di bawah ini.



Hal inilah bisa tercapai dengan beberapa cara. Antara lain:

1. Membandingkan data wawancara

2. Membandingkan apa yang dikatakan didepan umum dengan apa yang dijelaskan secara personal.
3. Membandingkan hasil dari wawancara dengan isi dokumen terkait.



BAB IV

PROFIL MADRASAH

A. Sejarah Berdirinya MTsN 1 Ponorogo

Madrasah Tsanawiyah atau di singkat MTs merupakan sekolah yang sederajat dengan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Madrasah Tsanawiyah ada pada satuan pendidikan formal dalam binaan Kementerian Agama yang menyelenggarakan pendidikan dengan kekhasan agama islam.

Cikal bakal Madrasah Tsanawiyah Negeri Jetis Ponorogo bermula pada saat tahun 1964, pada saat itu lokasi madrasah masih berada di kompleks Masjid Jami' Tegalsari Jetis Ponorogo di bawah naungan "Yayasan Pendidikan Ronggo Warsito", dengan nama Pendidikan Guru Agama Ronggo Warsito (PGA RONGGO WARSITO).

Seiring berjalanya waktu dan perkembangan peraturan yang berlaku di Negara ini, Pada tahun 1968 berdasarkan Surat Keputusan Departemen Agama pada saat itu "PGA Ronggo

Warsito” mengalami proses penegerian sehingga mengalami perubahan nama menjadi “Pendidikan Guru Agama Negeri 6 Tahun” dan sekaligus lokasi madrasah direlokasi/pindah ke kompleks Masjid Jami’ desa Karanggebang kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo.

Tidak berhenti disitu saja, karena terjadinya perubahan dan perkembangan konsep pendidikan Agama di negara ini berdasarkan Surat Keputusan Departemen Agama pada tahun 1970 “Pendidikan Guru Agama Negeri 6 Tahun” berubah nama lagi menjadi “Pendidikan Guru Agama Negeri 4 tahun”. Kemudian Pada tahun 1979 madrasah direlokasi yang kedua kalinya ke Desa Josari Jetis Ponorogo dan berubah nama menjadi MTs NEGERI JETIS PONOROGO. Kemudian pada tahun 2016, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama(KMA) Nomor: 673 Tahun 2016 Tentang perubahan nama Madrasah Aliyah Negeri, Madrasah Tsanawiyah Negeri dan Madrasah Ibtidaiyah Di Negeri Provinsi Jawa Timur Tanggal 17 November 2016 berubah nama lagi menjadi MTs

NEGERI 1 PONOROGO sampai dengan sekarang.⁶³

B. Letak MTsN 1 Ponorogo

MTsN 1 Ponorogo ini letaknya di Jl. Jendral Sudirman No. 24 A, Desa Josari Klon, Josari, Jetis, Kab. Ponorogo, Prov. Jawa Timur, Indonesia. Kode Pos. 63473. Web. <https://mtsn1ponorogo.sch.id/>. e-mail: mtsn1ponorogo@gmail.com, Facebook : mtsn 1 ponorogo, Instagram : mtsn1_ponorogo, Twiter : mtsn1ponorogo, Youtube : mtsn 1 ponorogo.

C. Visi, Misi dan Tujuan MTsN 1 Ponorogo

Di dalam setiap institusi atau lembaga tentu visi, misi dan tujuan merupakan sebuah sesuatu yang sangat penting. Hal ini tidak terlepas dari awal mula sebuah institusi/lembaga itu dibentuk. Maka fungsi visi, misi dan tujuan harus selalu menjadi pondasi utama dan selalu harus di pegang dalam sebuah institusi/lembaga itu berdiri. Begitupun juga dengan di MTsN 1 Ponorogo memiliki visi, misi

⁶³ Dokumentasi, 21 Februari 2022

dan tujuan yang mencerminkan identitas diri. Visi, misi dan tujuan tersebut adalah,

1. Visi

”Terwujudnya lulusan Madrasah Tsanawiyah yang beriman, berilmu, dan beramal saleh, serta memiliki daya saing dalam bidang IPTEK, olahraga, dan berbudaya lingkungan.”

2. Misi

Misi MTs Negeri 1 Ponorogo adalah:

- (1) Menumbuh kembangkan sikap, perilaku dan amaliah keagamaan Islam di Madrasah;
- (2) Menumbuhkan semangat belajar ilmu keagamaan Islam;
- (3) Melaksanakan bimbingan dan pembelajaran secara aktif, kreatif, efektif, dan menyenangkan, sehingga setiap siswa dapat berkembang secara optimal, sesuai dengan potensi yang dimiliki;
- (4) Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif dan daya saing yang sehat kepada seluruh warga Madrasah baik dalam prestasi akademik maupun nonakademik

- (5) Menciptakan lingkungan madrasah yang sehat, bersih dan indah;
- 6) Mewujudkan Lingkungan Madrasah yang Nyaman, Aman, Rindang, Asri dan Bersih
- 7) Mendorong, membantu dan memfasilitasi siswa untuk mengembangkan kemampuan, bakat dan minatnya, sehingga dapat dikembangkan secara lebih optimal dan memiliki daya saing yang tinggi.
- (8) Mengembangkan life-skills dalam setiap aktivitas pendidikan;
- (9) Mengembangkan perilaku dalam upaya melestarikan lingkungan;
- (10) Mengembangkan perilaku dalam upaya mencegah pencemaran lingkungan;
- (11) Mengembangkan perilaku dalam upaya mencegah kerusakan lingkungan;
- (12) Mewujudkan perilaku 3R (Reduce, Reuse dan Recycle);
- (13) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga madrasah, komite

madrasah dan *stakeholders* dalam pengambilan keputusan;

- (14) Mewujudkan madrasah tsanawiyah sebagai lembaga pendidikan yang mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

3. Tujuan Pendidikan :

- (1) Meningkatkan kualitas iman, ilmu, dan amal saleh bagi seluruh warga Madrasah;
- (2) Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana/prasarana serta pemberdayaannya, yang mendukung peningkatan prestasi amaliah keagamaan Islam, prestasi akademik dan nonakademik;
- (3) Meningkatkan kepedulian warga madrasah terhadap kesehatan, kebersihan dan keindahan lingkungan madrasah;
- (4) Meningkatkan kualitas sarana madrasah yang nyaman, aman, rindang, asri dan bersih;
- (5) Memaksimalkan keberadaan komunitas siswa yang peduli pada kesehatan, kebersihan, dan keindahan lingkungan Madrasah berupa camp sehat;

- (6) Menambahkan ekstrakurikuler yang menjadi media bagi anak-anak untuk menanam;
- (7) Menambahkan ekstrakurikuler yang menjadi media bagi anak-anak untuk beternak;
- (8) Mengelola kebun madrasah sebagai sarana pembelajaran siswa;
- (9) Mengembangkan pengelolaan produk unggulan dari salah satu tanaman toga sebagai salah satu materi dalam prakarya;
- (10) Mengembangkan pengelolaan produk unggulan dari salah satu tumbuhan sebagai salah satu materi dalam prakarya;
- (11) Memanfaatkan bank sampah sebagai sarana pembelajaran mengelola barang limbah sebagai barang yang bernilai jual;
- (12) Mengelola hasil daur ulang sampah sebagai produk yang bernilai jual sehingga bisa sebagai sarana pembelajaran;
- (13) Meningkatkan nilai rata-rata UNAS secara berkelanjutan;
- (14) Meningkatkan jumlah lulusan yang diterima pada SMA/MA yang favorit;

- (15) Meningkatkan kemampuan peserta didik dalam berbahasa Arab dan Inggris secara aktif;
- (16) Meningkatkan kualitas lulusan dalam hal membaca, menulis dan menghafal al-Qur'an;
- (17) Meningkatkan sistem informasi manajemen madrasah berbasis IT;
- (18) Meningkatkan hubungan madrasah dengan masyarakat dengan memperluas jaringan dalam bentuk MOU (Memorandum Of Understanding);⁶⁴

D. Program Pendidikan di MTsN 1 Ponorogo

1. Kelas Unggulan Akademik

Merupakan sebuah kelas yang dirancang khusus pada manajemen layanan, pengelola dan proses belajar. Kelas ini diharapkan mempunyai kelebihan pada hal akademis, Bahasa dan kejuaraan akademik. Kelas ini sendiri mengacu pada kurikulum dengan 48 JP dengan ada penambahan 3 jam yaitu muhadasah, pelajaran

⁶⁴ Observasi, 21 Februari 2022

komputer, dan pelajaran conversation menjadi 51 JP.

2. Kelas Tahfidz

Merupakan sebuah kelas yang didesain khusus untuk mengembangkan potensi serta minat dan bakti siswa dalam bidang Hafalan Al-Qur'an, kelas ini diharapkan mampu mencetak para siswa dengan ketika lulus sudah Hafal 4 Juz dalam kurun 3 tahun. Kelas ini sendiri mengacu pada kurikulum dengan 48 JP dengan ada penambahan 3 jam menjadi 51 JP.

3. Kelas Olahraga

Merupakan sebuah kelas yang didesain khusus untuk mengembangkan potensi dan bakat peserta didik dalam bidang olahraga. Kelas ini diharapkan untuk mencetak peserta siswa pada bidang atlet berprestasi. Kelas ini sendiri mengacu pada kurikulum dengan 48 JP dengan ada penambahan 2 jam menjadi 50 JP.

4. Kelas Riset

Merupakan sebuah kelas yang didesain khusus untuk mengembangkan potensi dan rasa

ingin tahu peserta didik. Kelas ini di proyeksikan untuk anak-anak yang memiliki kemampuan literasi baca dan menulis bagus serta cakap dalam melakukan penelitian ilmiah. Kelas ini sendiri mengacu pada kurikulum dengan 48 JP dengan ada penambahan 2 jam menjadi 50 JP.

5. Kelas Reguler

Merupakan sebuah kelas untuk mengembangkan potensi peserta didik baik dalam akademik maupun nonakademik. Dengan didukung dengan fasilitas yang memadai seperti layanan berbasis digital, ekstrakurikuler, wifi area, ujian berbasis computer dsb. Kelas ini sendiri mengacu pada kurikulum dengan 48 JP.⁶⁵

E. Jumlah Peserta Didik, Tenaga Pendidik dan Kelas di MTsN 1 Ponorogo

1. Jumlah Siswa

Siswa dapat dijadikan sebagai orang yang ada pada jenjang pendidikan yang dalam berbagai literatur disebut juga siswa. Pada pengajaran

⁶⁵ Dokumentasi, 21 Februari 2022

tahun 2021/202 di MTsN 1 Ponorogo jumlah siswa adalah 860.

2. Jumlah Guru

Guru adalah seorang tenaga profesional pendidikan dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menasihati, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan awal melalui pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

Melihat begitu banyaknya tugas guru disekolah maka peranan guru sangatlah penting. Pada ajaran 2021/2022 jumlah pendidik Di MTsN 1 Ponorogo sebanyak 55 dengan rincian 48 (ASN), 7 (Honorar/GTT) dan 17 tenaga kependidikan.

3. Kelas

Pada ajaran 2021/2022 jumlah kelas yang ada di MTsN 1 Ponorogo mengalami kenaikan. Kelas VI berjumlah 10 kelas, kelas VIII berjumlah 9 kelas, dan kelas IX berjumlah 9 kelas. Sehingga total semua kelas berjumlah 28 .

Dengan rincian kelas regular, kelas akademik, kelas tahfidz, kelas olahraga, dan kelas riset.

F. Profil PTSP MTsN 1 Ponorogo

1. Latar Belakang

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu program pemerintah dalam rangka perbaikan pelayanan publik, pengurangan birokrasi, pelayanan perizinan dan bukan perizinan, sebagai upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MTsN 1 Ponorogo adalah penyelenggaraan pelayanan terhadap berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terpadu dalam satu tempat dan dikendalikan oleh suatu sistem pengendalian manajemen. Tujuannya untuk mendekatkan dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, serta mempersingkat proses pelayanan menjadi pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, aman dan terjangkau dalam pelayanan terpadu satu pintu.

Dengan berdasarkan konsep tersebut, pengguna jasa cukup datang ke PTSP dan bertemu petugas resepsionis kemudian menunggu proses selanjutnya. Hal ini meminimalkan interaksi antara pengguna layanan dan pejabat dalam rangka menciptakan tata pemerintahan yang baik dan nyaman.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud ;

- a. Memfasilitasi dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya pelayanan prima dan transparansi;
- c. Meningkatkan rasa percaya masyarakat kepada MTsN 1 Ponorogo.

Tujuan :

- a. Memberi penguatan kelembagaan baik dari sisi SDM, sarana-prasarana maupun sistem;
- b. Mewujudkan layanan kepada publik yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel;

- c. peningkatan Citra Positif MTsN 1 Ponorogo;
- d. Mempersingkat proses pelayanan

3. Manfaat PTSP

Bagi Masyarakat :

- a. Mendekatkan layanan terhadap masyarakat luas
- b. Memperpendek Prosedur layanan
- c. Merelisasikan Proses layanan yang :
 - 1). Cepat
 - 2). Mudah
 - 3). Transparan
 - 4). Pasti
 - 5). Akuntabel
- d. Memberi aksesibility yang lancar terhadap masyarakat untuk mendapatkan layanan

Bagi Instansi:

- a. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
- b. Menyederhanakan Proses Pelayanan
- c. Mewujudkan Proses Pelayanan yang:
 - 1). Cepat

- 2). Mudah
- 3). Transparan
- 4). Pasti
- 5). Akuntabel

d. Memberikan Akses yang lebih baik kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan

2. Prinsip Penyelenggaraan PTSP :

- a. Keterpaduan
- b. Akuntabilitas
- c. Aksesibilitas
- d. Simplifikasi
- e. Kenyamanan
- f. Disiplin, Sopan & Ramah

3. VISI dan MISI

VISI : Terwujudnya Pelayanan Prima yang berkualitas, Efektif dan Efisien

MISI :

- a. Meningkatkan kualitas Pelayanan yang cepat dan tepat
- b. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis Teknologi informasi

- c. Memperbaiki profesional tata kelola lembaga, layanan administrasi dan informasi yang mudah, tepat, akurat dan berkepastin hkum;
 - d. Memperlancar jenis pelayanan sesuai dengan keperluan wali murid
4. Motto dan Maklumat
- Motto : *PRIMA (Pasti, Responsif , Ikhlas, Melayani dan Akuntabel)*
- Prima ; Menjamin seluruh proses layanan PTSP dijalankan sesuai dengan Standar pelayanan serta memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali
- Responsif ; Cepat dan tanggapdalam merespon serta menanggapi kebutuhan pemohon
- Ikhlas : Memberikan pelayanan dilandasasi dengan hati yang tulus dan sepenuh hati
- Melayani ; Membantu mengurus atau meladeni kebutuhan pemohon
- Akuntabel : Memberikan pelayanan yang bersih dan dapat dipertanggungjawabkan

Maklumat Pelayanan :

“ Dengan ini kami Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Ponorogo menyatakan , sanggup melakukan pelayanan sesuai standar Opersional pelayanan yang telah di tetapkan. Dan apabila tidak menepati janji, maka KAMI siap menerima sanksi sesuai perundang – undangan yang berlaku”

5. Jenis layanan :

a. Jenis layanan Administrasi meliputi :

Meja 1 meliputi pelayanan :

- 1) Layanan Pengesahan Foto Copy Ijazah/STTB/(LEGALISIR)
- 2) Permohonan Surat Keterangan Pengganti (SKP) Ijazah/STTB Karena Hilang
- 3) Permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB/ Karena Kesalahan Penulisan
- 4) Permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Karena Rusak
- 5) Permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Bagi Madrasah Yang Tidak Beroperasi/Tutup
- 6) Permohonan Ijin Penelitian
- 7) Permohonan Rekomendasi Kegiatan

- 8) Pelayanan Persuratan (Surat keluar dan masuk)
- 9) Permohonan Pelayanan Surat keterangan perubahan Nomenklatur
- 10) Permohonan Kerjasama (MOU)
- 11) Permohonan Rekomendasi Mutasi Siswa keluar
- 12) Permohonan Rekomendasi Mutasi Siswa masuk
- 13) Permohonan Surat Pengantar Cuti (SAKIT , BERSALIN , BESAR, ALASAN PENTING)
- 14) Permohonan Surat Pengantar Ijin belajar
- 15) Permohonan rekomendasi Kegiatan
- 16) Permohonan surat keterangan penelitian /PPL
- 17) Permohonan surat keterangan LULUS
- 18) Permohonan pengantar usulan pension
- 19) Permohonan surat keterangan siswa aktif
- 20) Surat keterangan kelakuan baik

Meja 2 meliputi pelayanan:

- 1) Pelayanan keuangan komite
- 2) Pelayanan keuangan kegiatan dari DIP A

Meja 3 : digunakan untuk pegawai bank pada saat pembayaran infak komite

- b. Layanan Konsultasi meliputi :
- 1) Layanan Konsultasi siswa dan Orang Tua (Konseling)
 - 2) Layanan Konsultasi terkait Kesiswaan
 - 3) Layanan Konsultasi terkait Kurikulum
 - 4) Layanan Konsultasi terkait Kehumasan
 - 5) Layanan Konsultasi terkait sarana dan Prasarana

6. Struktur pelayanan

Manajemen PTSP MTsN 1 Ponorogo adalah sebagai berikut :

- a. Direktur PTSP : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo. Bertanggung jawab atas arah kebijakan yang ada di PTSP;
- b. Penanggung Jawab PTSP : Kepala MTsN 1 Ponorogo Penanggung jawab kebijakan teknis yang ada di PTSP
- c. Koordinator PTSP: KTU adalah staf yang mengkoordinir pelaksanaan teknis pelayanan di PTSP;
- d. Direktur Pelayanan adalah staf yang bertugas mengkondisikan pelayanan PTSP

- e. Direktur TI adalah orang yang bertugas melakukan pemeliharaan sistem, baik perangkat lunak maupun perangkat keras;
- f. Penerimaan adalah staf yang bertugas menerima berkas pemohon, memasukkan data pemohon ke dalam sistem, memverifikasi kelengkapan berkas awal, dan memberikan tanggapan kepada pemohon tentang diproses atau tidaknya berkas. Layanan pengaduan dan SKM;
- g. Back Office (BO) adalah personel yang bertugas memeriksa berkas-berkas yang diterima dari petugas Front Office dan memproses berkas-berkas tersebut sesuai standar operasional prosedur;
- h. Petugas Ekspedisi/cakara adalah personel yang bertugas melaksanakan pengiriman surat/dokumen ke alamat yang dituju (sesuai ketentuan) baik secara langsung maupun melalui Pos Giro atau perusahaan jasa pengiriman lainnya sesuai dengan tata cara dan ketentuan yang berlaku sehingga surat/dokumen sampai tujuan dengan cepat dan tepat;

- i. Kearsipan adalah pejabat yang kepadanya diberikan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak penuh oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan kegiatan kearsipan;
- j. Petugas konsultan meliputi:
 - 1) Konsultasi tentang Kesiswaan, Kurikulum, Humas dan Sarpras : WAKA
 - 2) Konsultasi siswa dan orang tua : BK
- k. Satpam
- l. Petugas informasi: merupakan personil bertugas menerima dan memberi informasi dari pemohon sekaligus mengarahkan kemana tujuan dari pemohon.

Pelaksana Layanan

- 1) Layanan Administrasi
Dalam layanan administrasi memiliki penanggung jawab, koordinator PTSP, Petugas Front Office, Petugas Back Office, Caraka, Direktur IT, Direktur Pelayanan, dan Arsiparis.

2) Layanan Konsultasi

Dalam layanan administrasi memiliki Penanggung jawab, Koordinator, Petugas layanan konsultasi kesiswaan, humas, sarpras, kurikulum, konsultasi siswa, orang tua, petugas security, dan petugas informasi.

3) Jam Layanan

Pelayanan di MTs N 1 Ponorogo dilakukan setiap hari seni sampai sabtu pada pukul 07.00 – 14.30 dan pada hari jumat pukul 07.30 – 11.30. Sedangkan seragam yang digunakan pada hari senin sampai selasa memakai jas biru, sabtu sampai kamis memakai jas kuning, dan jumat sampai sabtu memakai batik.

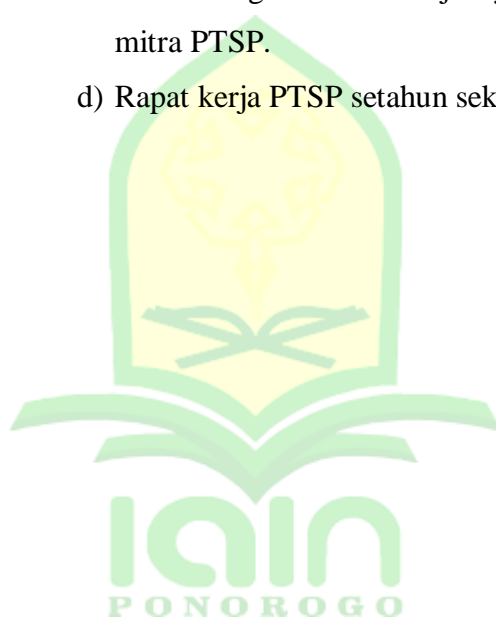
4) Pembinaan (Rapat dan Koordinasi)

a) Rapat koordinasi internal Struktur Teknis PTSP sebulan sekali untuk evaluasi dan perencanaan.

b) Rapat koordinasi Penanggung Jawab PTSP dan Koordinator PTS

dilaksanakan dengan interval 3 bulan sekali.

- c) Rapat koordinasi direksi dan jajaran PTSP diadakan setiap 6 bulan sekali untuk mengevaluasi kinerja layanan dan mitra PTSP.
- d) Rapat kerja PTSP setahun sekali.⁶⁶



⁶⁶ Observasi, 21 Februari 2022

BAB V
PERENCANAAN MUTU LAYANAN
PENDIDIKAN MADRASAH DI MTsN 1
PONOROGO

A. Perencanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Perencanaan dalam menentukan mutu layanan kedepan sangat penting dilakukan oleh madrasah dengan melibatkan semua unsur tenaga yang ada di madrasah. Mutu layanan akan berjalan secara efektif dan efisien berkat kemampuan tenaga yang baik, profesional, cepat, dan tanggap dalam melayani serta didukung infrastruktur yang memadai. Madrasah telah berupaya untuk memajukan sistem mutu layanan untuk mampu memberikan *service* kepada peserta didik secara maksimal dengan pemaparan sebagai berikut:

1. Penetapan Arah Mutu Prima

Rencana adalah keinginan atau harapan yang dapat dicapai di masa yang akan datang

dan dijadikan pedoman. Proses menghasilkan rencana disebut perencanaan. Baik rencana maupun rencana penting bagi organisasi dan lembaga pendidikan dalam menggerakkan dan melaksanakan kegiatan secara tepat sasaran. Pada dunia pendidikan, perencanaan merupakan konsep dasar yang harus ada sebelum sesuatu dapat terjadi. Fungsi perencanaan adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama secara efektif dan efisien berdasarkan suatu komitmen.

Kualitas layanan yang diberikan madrasah dapat dilihat dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Selanjutnya, kesediaan tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan secara responsif meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, rasa hormat terhadap klien, dan sifat tenaga kependidikan yang dapat dipercaya, bebas dari

bahaya, risiko, atau keraguan, dan dari cara yang transparan.

Selain itu juga adanya kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami apa yang di butuhkan oleh peserta didik. Dan juga di MTsN 1 Ponorogo memiliki fasilitas fisik, sebagai tempat pelayanan dan perlengkapan tenaga kependidikan dan sarana komunikasi. Madrasah berkeinginan terus mengupayakan dengan baik terhadap para staf/personel madrasah dengan memiliki komitmen yang besar dalam melayani proses penyelenggaraan layanan baik pada peserta didik, tenaga pendidik, maupun masyarakat.

Untuk melayani secara maksimal maka dibutuhkan gerakan untuk menjaga agar tercipta mutu layanan yang berkualitas. Jika semua terpenuhi maka sudah dipastikan arah mutu layanan yang maksimal dan prima akan tercapai. Dan sebuah lembaga pendidikan madrasah tidak khawatir dengan penurunan mutu layanan.

Karena bagian terpenting di dunia pendidikan selain komponen tenaga pendidik adalah bagaimana lembaga pendidikan tersebut mampu bertahan dengan lembaga pendidikan yang lain. Dengan mampu bersaing dan memberikan mutu layanan yang prima seperti yang ada di MTsN 1 Ponorogo. Diawali dengan mutu layanan yang baik, maka suatu lembaga pendidikan tersebut mampu bertahan di tengah banyaknya persaingan lembaga pendidikan yang menawarkan mutu layanan pendidikan yang lebih unggul.

2. Strategi Mencapai Mutu Prima

Dalam mencapai mutu yang prima dibutuhkan sinergitas dari seluruh elemen warga madrasah dari kepala madrasah, kepala TU, staf TU, hingga tenaga pendidik di MTsN 1 Ponorogo. Untuk mencapai mutu prima MTsN 1 Ponorogo melakukan koordinasi rapat untuk menetapkan kebijakan yang akan berlaku di MTsN 1 Ponorogo. Seperti yang dilakukan peneliti dalam kegiatan awal dalam penelitian

yaitu guna mengetahui perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu kepala madrasah MTsN 1 Ponorogo yaitu ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I bahwa “Mutu layanan itu bagian terpenting ya yang kita lakukan di madrasah ini. Layanan itu ada dua, mutu layanan administrasi dan mutu layanan pendidikan. Perencanaan itu kita ada rapat, kemudian ada bimbingan teknis, kemudian ada penetapan terhadap kebijakan itu jadi semua yang ada di madrasah ini kita libatkan dari guru bahkan dalam menentukan mottonya apa sih nanti pelayanan kita bersama-sama ada workshopnya termasuk penyusunan SOP”.⁶⁷

Selaras yang diungkapkan juga oleh kepala TU yaitu Nur Hidayati, S.Ag yang juga sebagai koordinator bidang layanan di MTsN 1 Ponorogo. Beliau mengungkapkan bahwa “Perencanaan mutu layanan di MTsN 1

⁶⁷ Lihat transkrip wawancara Nuurun Nahdiyyah, KY, koding, 01/W/14-3/2022

Ponorogo ini berjalan dengan baik yaitu dengan membaginya menjadi beberapa bidang ada mutu layanan bidang sarpras, kurikulum juga ada, bidang kehumasan, dan kesiswaan juga ada. Terkait dengan bidang sarpras itu nanti di handle atau di koordinator oleh waka sarpras itu membidangi semua aset ya terkait dengan kegiatan kita asset kita mulai dari kebutuhan siswa mulai dari air guru juga kebutuhan madrasah juga di sarpras. Kalau terkait kegiatan siswa itu ada di kesiswaan kegiatan peningkatan mutu ke siswa mutu kesiswaan mutu kesiswaan itu di handle oleh waka kesiswaan mulai ekstrakurikulernya mulai kegiatan siswanya kemudian yang ketiga Terkait dengan peningkatan mutu di bidang pendidikan itu dibawa ranahnya waka kurikulum atau kurikulum, Kemudian di bidang kemasyarakatan atau pr-nya di bawah naungan humas tetapi kaitanya dengan kerumahtanggaan madrasah, mulai anggaran mulai segala bentuk kebutuhan yang ada di madrasah itu dibawah leadership

KTU. Kalau manajemen semuanya nya yang ada di madrasah baik sarana maupun semuanya nya ada di sektoral madrasah. Salah satunya ptsp di sini ptsp nya di bawah leading sektornya dari administrasi”.⁶⁸

Selain itu menurut waka kurikulum bapak Widodo, S.Pd dalam perencanaan beliau mengatakan bahwa “Dalam perencanaan kurikulum itu kita rencanakan setiap awal tahun pelajaran ya yang kita rencanakan pertama ini kita lihat kita kan punya pelayanan ke siswa program ada program unggulan akademik, program unggulan tahfidz, program unggulan olahraga, program unggulan riset, dan reguler nah ini kita pilihkan gurunya kita rencanakan jadi gurunya yang ngajar dikelas akademik ini, ini semua posisinya guru cuma kemampuannya kompetensinya karena di kelas unggulan akademik nanti kita butuh apa yang lebih daripada yang reguler kenapa sudah ada

⁶⁸ Lihat transkrip wawancara Nur Hidayati, koding, 04/W/21-2/2022

fasilitasnya Ada LCD dan sebagainya dan yang reguler kan tidak jadi kelas unggulan Semua ada AC Ada LCD Berarti kan gurunya harus mampu di bidang IT jadi tidak mengajar tidak hanya menggunakan papan tulis saja Pakai media pembelajaran yang lain Untuk kelas unggulan akademik itu ada 3 kelas Saya lengkapi ya tahfid 1, olahraga 1, kemudian risetnya 1. satu jenjang itu ada 6. Jadi untuk kelas 7 yang baru masuk ini Kan ada 10 kelas, 3 kelas akademik, kelas Tahfidz 1, kelas olahraga 1, kemudian yang regulernya itu 4”.⁶⁹

Kemudian dalam bidang sarpras juga didapatkan perencanaan dalam mendukung mutu layanan. Menurut bapak Heri Mukhlison selaku waka sarpras dijelaskan bahwa “Perencanaan sarpras itu dengan mengajukan program kerja, program kerja itu kita mengambil dari Prioritas-prioritasnya apa terutama dari usulan-usulan dari misalkan guru butuh ini kita masukkan ke

⁶⁹ Lihat transkrip wawancara Widodo, koding, 02/W/23-2/2022

program kerja jadi ada program prioritas, ada program istilahnya tahunan, ada program bulanan dan terakhir itu program empat tahunan yang paling lama. jadi dari 4 tahun itu di protoli jadi 1 tahun dan seterusnya sampai jadi setiap tahun itu membuat program kerja itu asal-usulnya kita melihat sendiri dari kebutuhan apalagi kalau sudah diusulkan itu pasti menjadi prioritas. Dan endingnya nanti disesuaikan dengan anggaran kemampuan madrasah”.⁷⁰

Sedangkan pada bidang IT dalam mendukung pelaksanaan mutu layanan belum ada perencanaan hal ini dikatakan oleh direktur IT bapak Daroini, M.Pd. beliau mengatakan bahwa “Sebetulnya perencanaan jangka panjang ya itu sebenarnya belum ada ya cuman begini kita mengalir ya mengikuti perkembangan teknologi informasi sebetulnya jadi semenjak saya disini itu sebenarnya dulu itu sebelum ada web itu kan saya masih di sini tahun 2006 simpel

⁷⁰ Lihat transkrip wawancara Heri Muchlison, koding, 03/W/24-2/2022

saja hanya akun Facebook saja Saya sebagai adminnya. Ketika berkembangnya waktu akhirnya kan dari akun Facebook itu dan kita buat web nah itu berkembangnya sejak itu cuman secara apa yang jenengan tanyakan tadi rencananya kita mengalir saja jadi mulai kita punya aplikasi dulu sebelum kita pakai eportal itu itu pakai jibas mas ya dan itu sudah lama kita gunakan mengalir tetapi untuk perencanaan secara ke depan belum ada”.⁷¹ Dari pemaparan dapat diketahui dan disimpulkan menjadi 3 bentuk perencanaan yang disusun yaitu: pertama, bentuk perencanaan awal dalam membangun mutu layanan administrasi pendidikan di MTsN 1 Ponorogo dilakukan dengan menetapkan kebijakan yang diterjemahkan ke dalam program-program madrasah yang kemudian diterapkan pada sektor bidang mulai dari kurikulum, kesiswaan, sarpras, humas serta sektor administrasi secara terarah dan terorganisir.

⁷¹ Lihat transkrip wawancara Daroini, koding, 05/W/23-2/2022

Sehingga tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dapat di kerjakan secara maksimal oleh masing-masing bidang. Kedua, memberikan pelayanan di bidang kurikulum dengan memberikan perencanaan pada awal tahun pelajaran dengan memberikan 5 progam kelas yang ditawarkan kepada calon peserta didik sesuai dengan kemampuannya. Ketiga, perencanaan dibidang sarpras dengan membuat progam kerja setiap awal tahun pelajaran dengan membagi dengan skala prioritas jangka pendek dan jangka panjang.

3. Penetapan Strategi Mencapai Mutu Prima

Dari pemaparan diatas dapat diketahui dan disimpulkan menjadi 4 bentuk penetapan strategi dalam mencapai mutu prima yang diterapkan di MTsN 1 Ponorogo yaitu:

- a. Membangun mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo dengan melaksanakan rapat yang akan menghasilkan suatu kebijakan dengan melibatkan seluruh warga madrasah

mulai dari tenaga pendidik, staf TU, dan karyawan.

- b. Pelayanan di bidang kurikulum dengan memberikan perencanaan pada awal tahun pelajaran dengan memberikan 5 progam kelas yang ditawarkan kepada calon peserta didik sesuai dengan kemampuannya.
- c. Pelayanan dibidang sarpras dengan berdirinya ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).⁷² Kemudian membuat progam kerja setiap awal tahun pelajaran dengan membagi dengan skala prioritas jangka pendek dan jangka panjang untuk perawatan dan pemeliharaan gedung, ruang kelas, lap lahasa, lap komputer, kantin, toilet, meja, kursi dan sarana prasaranan penunjang lainnya.

⁷² Observasi, Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),
21 february 2022

- d. Pelayanan di bidang IT mengikuti perkembangan zaman dengan menerapkan layanan digital. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh stakeholder madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, pendaftaran peserta didik baru. Layanan digital tersebut dapat diakses melalui link <https://portal.mtsn1ponorogo.sch.id>.

Selain itu terdapat pula kendala-kendala yang terjadi dalam proses perencanaan mutu layanan pendidikan yaitu ada beberapa: Pertama, keterbatasan tenaga di bagian administrasi. Akibatnya memaksimalkan petugas administrasi yang ada untuk menghendel semua tugas. Kedua, support anggaran yang terbatas. Hal ini terlihat dari anggaran untuk sarpras baik untuk perawatan/pemeliharaan dan pengadaan kebutuhan

madrasah. Ketiga, tenaga pendidik yang banyak berusia lanjut, maka support untuk pembelajaran yang sifatnya memerlukan IT menjadi kurang maksimal. Akibatnya perlu pendampingan yang intens pada saat pembelajaran.

B. Analisis Perencanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

1. Penetapan Arah Mutu Prima

Berdasarkan hasil uraian data di atas, yang secara substansial menegaskan analisis peneliti bahwa penentuan arah mutu utama di MTsN 1 Ponorogo menentukan arah mutu menurut 5 dimensi utama, yaitu. : Pertama, kehandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kedua, responsiveness, yaitu kesediaan tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan secara tanggap. Ketiga, keselamatan meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, rasa hormat terhadap klien, dan dapat dipercayanya tenaga

kependidikan, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Keempat, empati, kemudahan kontak, komunikasi yang baik, perhatian yang dipersonalisasi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Kelima, tangible meliputi fasilitas fisik, peralatan tenaga kependidikan, dan fasilitas komunikasi.

Dari pemaparan data di atas dapat dipahami bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan di madrasah terus diupayakan secara memadai. Staf administrasi dan tenaga pendidik madrasah mempunyai komitmen yang kuat terhadap pelayanan dalam proses memberikan pelayanan kepada peserta didik dan masyarakat.

2. Strategi Mencapai Mutu Prima

Dalam mencapai mutu prima dalam layanan kepada peserta didik dan masyarakat MTsN 1 Ponorogo mempunyai beberapa strategi yaitu:

- a. Membangun mutu layanan pendidikan pada MTsN 1 Ponorogo dengan

melakukan rapat yang akan menghasilkan suatu kebijakan dengan melibatkan seluruh warga madrasah mulai dari tenaga pendidik, staf TU, dan karyawan.

- b. Pelayanan di bidang kurikulum dengan memberikan perencanaan pada awal tahun pelajaran dengan memberikan 5 program kelas yang ditawarkan kepada calon peserta didik sesuai dengan kemampuannya.
- c. Pelayanan dibidang sarpras dengan berdirinya ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kemudian membuat program kerja setiap awal tahun pelajaran dengan membagi dengan skala prioritas jangka pendek dan jangka panjang untuk perawatan dan pemeliharaan gedung, ruang kelas, lap lahasa, lap komputer, kantin, toilet, meja, kursi dan sarana prasaranan penunjang lainnya.

d. Pelayanan di bidang IT mengikuti perkembangan zaman dengan menerapkan layanan digital. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh stakeholder madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, pendaftaran peserta didik baru. Layanan digital tersebut dapat diakses melalui link <https://portal.mtsn1ponorogo.sch.id>

Strategi tersebut penting dilakukan guna menjamin terlaksananya tujuan yang hendak dicapai di MTsN 1 Ponorogo dalam merencanakan mutu layanan pendidikan.

C. Sintesis Perencanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Perencanaan yang dilakukan oleh MTsN 1 Ponorogo awal mulanya melalui rapat yang dilakukan oleh seluruh guru dan karyawan yang ada di MTsN 1 Ponorogo dalam menentukan kebijakan untuk mencapai mutu layanan pendidikan yang prima. Kemudian pembagian secara merata dan terstruktur dari berbagai bidang seperti kurikulum, kesiswaan, humas, sarpras, maupun administrasi. Semua sektor komponen yang ada di madrasah di fungsikan dan dijalankan sebagaimana mestinya.

Strategi madrasah untuk mencapai prima diantaranya: Pertama, membangun mutu layanan pendidikan pada MTsN 1 Ponorogo dengan melakukan rapat yang akan menghasilkan suatu kebijakan dengan melibatkan seluruh warga madrasah mulai dari tenaga pendidik, staf TU, dan karyawan. Kedua, pelayanan di bidang kurikulum dengan memberikan perencanaan pada awal tahun pelajaran dengan memberikan 5 progam kelas yang ditawarkan kepada calon peserta didik sesuai

dengan kemampuannya. Ketiga, pelayanan dibidang sarpras dengan berdirinya ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kemudian membuat progam kerja setiap awal tahun pelajaran dengan membagi dengan skala prioritas jangka pendek dan jangka panjang untuk perawatan dan pemeliharaan gedung, ruang kelas, lap lahasa, lap komputer, kantin, toilet, meja, kursi dan sarana prasaranan penunjang lainnya. Keempat, pelayanan di bidang IT mengikuti perkembangan zaman dengan menerapkan layanan digital. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh stakeholder madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, pendaftaran peserta didik baru. Layanan digital tersebut dapat diakses melalui link <https://portal.mtsn1ponorogo.sch.id>.

Suksesnya mutu layanan pendidikan tentu perlu di dukung oleh semua elemen yang ada di madrasah mulai dari kepala madrasah, tenaga pendidik/kependidikan, staf, serta semua peserta

didik. Semuanya saling bahu membahu bekerjasama saling melengkapi agar tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama supaya dapat tercapai kualitas layanan yang prima.



BAB VI

PELAKSANAAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH DI MTsN 1 PONOROGO

A. Pelaksanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Menurut temuan peneliti, dalam pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah dengan mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan *stakeholders*, yang juga bisa disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilakukan secara maksimal terhadap pelanggan, baik secara *intern* ataupun *ekstern*, berdasarkan standar dan SOP dalam layanan.⁷³

Keberadaan sebuah pengabdian dalam dunia pendidikan merupakan solusi tersediri untuk

⁷³ Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179–188.

persoalan yang ditemui peserta didik dan masyarakat dalam dunia pendidikan. Tujuan pendidikan di Indonesia adalah mencerdaskan anak bangsa, kualitas layanan pendidikan yang prima merupakan solusi maksimal supaya tercapainya pendidikan itu sendiri. Kualitas layanan pendidikan itu sendiri bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan (tenaga pendidik dan peserta didik) dengan mencukupi kebutuhan yang ada.

Pada hasil temuan peneliti menemukan bahwa pelaksanaan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan berbasis digital, serta pelayanan sarana dan prasarana.

1. Pembelajaran Madrasah Formal

Untuk mendukung proses pembelajaran agar berjalan secara efektif dan efisien, madrasah memberikan penuh kepada guru mata pelajaran masing-masing dengan setidaknya ada 55 guru dan ada 28 kelas di semua jenjang. Dengan rata-rata perkelas diisi oleh 25 hingga 34

peserta didik. Dalam kegiatan belajar mengajar (KBM) MTs N 1 Ponorogo menerapkan kurikulum 2013 dengan memberikan layanan program kelas kepada peserta didik yaitu ada 4 program unggulan. Program tersebut diantaranya, program unggulan kelas akademik, program kelas tahfidz, program kelas olahraga, program kelas riset, dan kelas reguler. Menurut bapak Widodo, S.Pd selaku wakil kepala madrasah bidang kurikulum “Kita menyesuaikan kurikulum yang ada yaitu kurikulum 2013, dengan sesuai kurikulum itu ada 48 jam, Tetapi karena ada kegiatan apa namanya ada beberapa layanan untuk siswa itu kelas unggulan nah kita tambah misalkan kelas akademik kita tambah 3 jam itu pelajarannya namanya muhadasah, pelajaran komputer, ada lagi pelajaran conversation itu 3 jam Jadi fokus 1, kelas unggulan tahfid itu kita tambah lagi kalau tahfid itu malah ada 3 jam juga jadi hari selasa gitu atau senin persiapan setoran kemudian jumat sabtu itu mulai setoran jadi 3 jam juga jadi 51 terus kemudian untuk kelas

unggulan olahraga itu kita tambah 2 jam pelajaran, kelas riset itu kita tambah 2 jam pelajaran jadi 50 jam, kalau reguler biasa 48. 48 itu aslinya dari kurikulum itu aslinya 46 dari muatan lokal itu 2 jam.⁷⁴

Menurut Permendikbud Nomor 15 Tahun 2018 bahwa guru merupakan pendidik profesional dengan tugas pokok mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menasihati, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan awal melalui pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan sekolah menengah. Kewajiban memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah dalam kegiatan belajar mengajar bagi pendidik dan peserta didik merupakan salah satu implementasi mutu pelayanan yang dilakukan MTsN 1 Ponorogo. Penyelenggaraan layanan pembelajaran madrasah meliputi layanan bimbingan belajar,

⁷⁴ Lihat transkrip wawancara Widodo, koding, 02/W/23-2/2022

bimbingan materi pembelajaran dan kegiatan pembelajaran lainnya.

Berdasarkan paparan diatas diketahui bahwa pelaksanaan pembelajaran formal di MTsN 1 Ponorogo menawarkan 4 progam kelas unggulan yang ditawarkan kepada calon peserta didiknya. Di MTsN 1 Ponorogo mengikuti kurikulum pemerintah yaitu kurikulum 2013.

2. Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Berdasarkan peraturan Mendagri No. 24 Tahun 2006 mengeni Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ditetapkan bahwasannya pelayanan satu pintu merupakan kegiatan penatausahaan perizinan dan bukan perzinan yang pngelolaannya mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen yang dilaksanakan di satu tempat tersebut.⁷⁵

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu program madrasah sebagai usaha mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

⁷⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MTsN 1 Ponorogo merupakan penyelenggaraan pelayanan terhadap berbagai jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dan diawasi dengan berpedoman pada SOP. Untuk mencapai tujuan semakin mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempersingkat proses pelayanan, menciptakan inovasi pelayanan bagi siswa dengan prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

PTSP juga merupakan program Madrasah untuk membuka akses pelayanan yang cepat, akurat, mudah dan transparan bagi siswa dan masyarakat untuk pelayanan prima kepada masyarakat. PTSP diharap dapat melayani dengan baik, dengan menggunakan prinsip pelayanan publik yaitu ketrpaduan, ekonomi, tanggung jawab, aksesibilitas, penyederhanaan, kenyamanan, disiplin, sopan santun dan keramahan..

Seperti yang dijelaskan oleh ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I bahwa “Saya melihat

untuk pelaksanaan itu sudah berjalan dari sisi maksimalitas efisien waktu. Kemudian pekerjaan yang bisa saya monitor itu jauh lebih baik dibanding dulu sebelum ada PTSP sangat jauh sekali saya bisa mengukur ada berapa yang hari ini bisa harus dilayani juga mendapat tempat yang nyaman. Sisi pelaksanaan saya kira sudah berjalan sinergi-sinergi dengan sistem digitalisasi kita yang sistem layanan itu”.⁷⁶

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan pelaksanaan mutu layanan berjalan secara efisien dari sisi waktu karena adanya PTSP yang hadir untuk memberikan solusi. Sebelum diterapkannya sistem PTSP, pelayanan masih terkesan kurang efektif untuk tempat, kurang nyaman, dan lambat, dimana keperluan info kepada peserta didik masih kurang sesuai, dan akurat. Sehingga layanan masih belum efektif dan efisien. Dengan adanya PTSP, pelayanan dapat berjalan lebih gampang, cepat di tangani, ramah, dan transparansi serta

⁷⁶ Lihat transkrip wawancara Nuurun Nahdiyyah, KY, koding, 01/W/14-3/2022

layanan dapat diketahui berapa yang sudah dilayani perharinya. Dengan memiliki motto PRIMA (Pasti, Responsif, Ikhlas, Mandiri, dan Akuntabel).⁷⁷

Sementara menurut ibu Eni Susilowati, S.Pd bahwa “PTSP nya berjalan sekitar 2 tahunan jadi terpusat satu pintu sehingga mudah untuk dikoordinir lebih mudah diakses kemudian informasi itu cepat menyambung ke sini juga administrasi di bagian tata usaha ada Mbak Ruli ya terkait dengan surat-menyurat juga ada informasi Seperti ada undangan keluar nanti sosialisasinya kapan bisa lebih terkondisikan seperti itu jadi lebih terorganisasi lebih teratur dan lebih cepat transparan nya juga ada.”⁷⁸

Kemudian selain itu pelaksanaan di MTsN 1 Ponorogo dilakanakan dan didukung oleh petugas/staf administrasi yang cukup banyak. Hal ini selaras yang diungkapkan oleh ibu Nur

⁷⁷ Observasi, 14 Maret 2021

⁷⁸ Lihat transkrip wawancara Eni Susilowati, koding, 06/W/23-2/2022

Hidayati, S.Ag mengatakan bahwa “Di kami itu ada sekitar 15 pegawai yang mengurus administrasi itu memang dibagi dengan jobnya masing-masing ya mulai ada penjaga malam satpam ada tukang penguncian dsb. Dan itu bisa dilihat dari ada SOnya kami. Jadi kami itu ada SO atau struktur organisasi itu kaitannya dengan kepala madrasah sampai ke ekstra itu ada masing-masing kegiatan dan pembagiannya disini kalau IT larinya ke SIM jadi ada sistem informasi manajemennya madrasah itu di bawah naungan waka humas, jadi setiap ada kegiatan biasanya tim SIM itu yang mendokumentasikan karena kita ada beberapa medsos ada IG ada webnya ada Facebooknya dan sebagainya di situ Inshaallah informasi dan kegiatan kita yang terupdate pun sudah ditangani khusus bahkan kita untuk di YouTube Itu sudah ada finansialnya Jadi untuk tim medsos kita terbilang aktif, karena setiap kegiatan kita perbarui juga

kita livestreaming setiap kegiatan kita dokumentasikan seperti itu”.⁷⁹

Dengan penjelasan tersebut jadi dapat dipahami bahwa pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo di bidang administrasi dilakukan oleh 15 petugas dimana dalam pelaksanaannya petugas dapat melayani berbagai keperluan yang dilaksanakan diruang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) MTsN 1 Ponorogo dengan berbagai layanan yaitu: layanan administrasi dan layanan konsultasi. Layanan administrasi meliputi di meja 1: layanan pengesahan foto copy ijazah/sttb/(legalisir), (SKP) ijazah/sttb karena hilang, /sttb/ karena kesalahan penulisan, permohonan surat keterangan pengganti ijazah karena rusak, permohnan srat keterangann pengganti ijazah bagi madrasah yang tidak beroperasi/tutup, permohonan ijin penelitian, permohonan rekomendasi kegiatan, pelayanan

⁷⁹ Lihat transkrip wawancara Nur Hidayati, koding, 04/W/21-2/2022

persuratan (surat keluar dan masuk), permohonan pelayanan surat keterangan perubahan nomenklatur, permohonan kerjasama (MOU), permohonan rekomendasi mutasi siswa keluar, permohonan rekomendasi mutasi siswa masuk, permohonan surat pengantar cuti (sakit, bersalin, besar, alasan penting), permohonan surat pengantar ijin belajar, permohonan rekomendasi kegiatan, permohonan surat keterangan penelitian/ppl, permohonan surat keterangan lulus, permohonan pengantar usulan pension, permohonan surat keterangan siswa aktif, surat keterangan kelakuan baik. Di meja 2: Pelayanan keuangan komite, Pelayanan keuangan kegiatan dari DIPA. Di meja 3: Digunakan untuk pegawai bank pada saat pembayaran infak komite. Sedangkan dalam layanan konsultasi meliputi: layanan konsultasi siswa dan orang tua (konseling), layanan konsultasi terkait kesiswaan, layanan konsultasi terkait kurikulum, layanan konsultasi terkait

kehumasan, dan layanan konsultasi terkait sarana dan prasarana.

Selain itu layanan administrasi di PTSP MTs N 1 Ponorogo terbilang cepat dan mudah. Hal ini diungkapkan oleh salah satu siswa bahwa “Alhamdulillah sudah cepat dan mudah karena dibuka administrasinya itu diberi barcode jadi untuk memudahkan langsung administrasi itu”.⁸⁰ Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti diatas dapat di simpulkan bahwa keberadaan PTSP sangatlah membantu kinerja madrasah dalam memperbaiki mutu layanan administrasi di MTs N 1 Ponorogo karena dapat diakses secara terpusat, terkoordinir, cepat, dan mudah.

3. Adanya Pelayanan Berbasis Digital

Hasil dari temuan peneliti memperoleh bahwa MTsN 1 Ponorogo dalam pelaksanaan mutu layanan pendidikan kepada peserta didik maupun masyarakat mengupayakan pelayanan secara digitalisasi seperti yang dikatakan oleh

⁸⁰ Lihat transkrip wawancara Auroragie Nur Wahyudi, koding, 07/W/24-2/2022

ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I bahwa ” Kita sudah menyiapkan dua ruang, ruang berbasis digitalisasi dan ruang langsung secara offline yaitu datang kesini langsung dilayani. Itu sistem layanannya disebut PTSP.⁸¹

Di sisi lain menurut Daroini, M.Pd selaku direktur IT dengan adanya IT ini untuk mempermudah proses mempercepat proses pembuatan laporan dan saya menyiapkan aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan.⁸² Di dalam sistem pelayanan digital MTsN 1 Ponorogo menyiapkan link yang bisa diakses masyarakat yang didalamnya terdapat aplikasi-aplikasi. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh *stakeholders* madrasah dalam mengakses informas berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip

⁸¹ Lihat transkrip wawancara Nuurun Nahdiyyah, KY, koding, 01/W/14-3/2022

⁸² Lihat transkrip wawancara Daroini, koding, 05/W/23-2/2022

digital, ppdb baru. Dan sekaligus untuk dapat mendekatkan pihak madrasah kepada orang tua tentang informasi tentang kegiatan anaknya di madrasah. Orang tua dapat langsung memantau kehadiran anaknya, proses pembayaran biaya sekolah dan berbagai pengumuman dari madrasah serta dengan mudah memberikan feedback kepada pihak madrasah.⁸³

Bentuk usaha yang dilakukan MTsN 1 Ponorogo dalam memberikan pelayanan sangat diutamakan demi kepuasan pelanggan. Sebab, tuntutan pendidikan di era digital saat ini harus mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam mutu layanan yang ada di madrasah.

4. Adanya Pelayanan Sarana Dan Prasarana

Dari hasil temuan yang ditemukan peneliti, peneliti menemukan bahwasanya MTsN 1 Ponorogo untuk memberikan pelayanan terhadap sarpras ditemukan keterbatasan anggaran yang dihadapi madrasah. Melihat usia madrasah lebih

⁸³ Dokumentasi, 21 februari 2022

dari 20 tahun maka prasarana seperti gedung, ruang kelas yang sudah tua dan membutuhkan perawatan secara berkala. Seperti yang disampaikan oleh bapak Heri Muchlison, S.Pd selaku waka sarpras bahwa “Jadi memang kondisinya itu saya tidak mengatakan baik karena Madrasah ini madrasah yang paling tua dari sekian Madrasah negeri di Ponorogo karena lebih dulu makanya kalau kita lihat apa sarananya maupun terutama prasarananya itu gedung dan sebagainya Ini kan 50% sudah tua jadi sudah berumur. semestinya ibarat orang investasi itu 20 tahun itu harus di tutup ganti yang baru padahal gedung ini lebih dari 20 tahun jadi kalau sudah lebih dari 20 tahun orang investasi itu ini harus diperbarui.”⁸⁴

Berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa di MTsN 1 Ponorogo masih terdapat sarana dan prasarana yang sudah tua, sehingga pihak madrasah harus mengoptimalkan

⁸⁴ Lihat transkrip wawancara Heri Muchlison, koding, 03/W/24-2/2022

kembali dengan melakukan pemeliharaan dan pemeliharaan sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada untuk pengajaran tersebut. Seningga kegiatan pembelajaran dilakukan secara efektif dan efisien.⁸⁵ Pengoptimalan sarana dan prasarana dapat menjamin rasa nyaman dalam melaksanakan KBM.

Dari temuan penelitian diatas pelayanan yang dilakukan MTsN 1 Ponorogo menunjukkan bahwasanya upaya madrasah dalam pelaksanaan mutu layanan pendidikan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal supaya kegiatan belajar mengajar dapat terlaksana dengan aman sehingga peserta didik mendapatkan kepuasan yang diberikan oleh madrasah. Dalam pelaksanaan mutu layanan MTsN 1 Ponorogo menunjukkan aktivitas utamanya adalah dengan memberikan pelayanan pembelajaran dengan progam unggul yakni klas akademik, kelas tahfidz, kelas olahraga, kelas tahfidz dan kelas

⁸⁵ Observasi, 21 Februari 2022

reguler. Sedangkan untuk pendukungnya yaitu adanya PTSP dengan pelayanan yang bersifat digitalisasi dan sarana dan prasarana. Dari dua aktifitas tersebut pendidik dan peserta didik merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh madrasah.

B. Analisis Pelaksanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Berdasarkan hasil uraian data sebelumnya yang secara substansial menegaskan bahwa dalam konteks mutu pelayanan dari data yang diperoleh peneliti, peneliti menganalisis bahwa dalam pelaksanaan mutu layanan madrasah di MTsN 1 Ponorogo meliputi lima Dimensi tangibility, reliability, responsiveness, security dan empati dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholders*. Dari penjelasan mengenai kualitas mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo dapat diketahui sebagai berikut:

Pertama, pembelajaran madrasah formal pada kegiatan pembelajaran supaya berjalan secara efektif dan efisien, madrasah memberikan

tanggung jawab secara penuh kepada guru mata pelajaran masing-masing dengan setidaknya ada 55 guru dan ada 28 kelas di semua jenjang. Dengan menerapkan kurikulum 2013 dan memberikan layanan program kelas kepada peserta didik yaitu ada 4 program unggulan. Program tersebut diantaranya, program unggulan kelas akademik, program kelas tahfidz, program kelas olahraga, program kelas riset, dan kelas reguler.

Kedua, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu program dari madrasah sebagai bentuk usaha mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MTsN 1 Ponorogo adalah penyelenggaraan pelayanan terhadap berbagai jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dan diawasi dengan berpedoman pada SOP. PTSP juga merupakan program MTsN 1 Ponorogo untuk memudahkan akses pelayanan yang cepat, akurat, mudah dan transparansi terhdap siswa dan

masyarakat untuk pelayanan prima kepada siswa dan masyarakat.

Ketiga, Adanya Pelayanan Berbasis Digital adalah bentuk usaha yang dilakukan MTsN 1 Ponorogo dalam memberikan pelayanan yang sangat diutamakan demi kepuasan pelanggan. Di dalam sistem pelayanan berbasis digital di MTsN 1 Ponorogo menyiapkan link yang bisa diakses masyarakat yang didalamnya terdapat aplikasi-aplikasi. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh *stakeholders* madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, ppdb baru. Dan sekaligus mampu mendekatkan madrasah dengan orang tua seputar informasi tentang kegiatan anaknya dimadrasah.

Keempat, adanya pelayanan sarana dan prasarana di MTsN 1 melakukan perawatan dan pemeliharaan terhadap pemenuhan sarana dan prasarana yang ada dengan melakukan perawatan dan pemeliharaan secara berkala. Khususnya

prasarana yang ada di MTsN 1 Ponorogo berada dalam kondisi sudah berumur. Dengan melakukan perawatan dan pemeliharaan secara berkala dan ada prioritas diharapkan kegiatan belajar mengajar yang ada berjalan dengan nyaman dan aman.

C. Sintesis Pelaksanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Berdasarkan uraian tersebut ditemukan beberapa hal yang baik yakni, MTsN 1 Ponorogo dalam mengembangkan kualitas pelayanan kepada siswa, masyarakat dan warga madrasah melakukan berbagai upaya yang dilakukan secara optimal dengan mencermati berbagai aspek madrasah. Dengan memberikan layanan di bidang pembelajaran formal madrasah, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), layanan digital, serta sarana dan prasarana sarana dan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan di MTsN 1 Ponorogo dapat berkreasi untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitasnya.

BAB VII
PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
MADRASAH DI MTsN 1 PONOROGO

A. Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Peningkatan kualitas pelayanan bukanlah hal yang mudah, bukan tidak mungkin dalam pelaksanaannya, seringkali mengalami kendala. Peningkatan ini dapat dicapai jika ada program perbaikan yang merupakan bagian terpenting dari manajemen madrasah. Hal ini dilatarbelakangi oleh berbagai alasan, seperti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berorientasi pada masa depan, beradaptasi dengan perkembangan zaman yang semakin modern, dan berkembang semakin maju.

Menurut Gaspersz, terdapat beberapa dimensi yang harus diingat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan adalah: ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan, pelayanan, tanggung jawab, integritas, kemudahan memperoleh pelayanan, ragam model pelayanan, kustomisasi pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.⁸⁶

Dalam hasil temuan peneliti menunjukkan bahwasanya peningkatan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan dan nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital.

1. Peningkatan Sistem Layanan

Peningkatan mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo menurut ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I bahwa “Satu, program-program saya itu harus mengarah pada bagaimana sistem layanan itu berkualitas itu menyangkut

⁸⁶ Jamaluddin, “*Manajemen Mutu Layanan Akademik*” (Jambi: Salim Media Indonesia (AnggotaIKAPI). 2018)

kebijakan menyangkut regulasi semuanya harus paham bagaimana SOP yang dikembangkan di madrasah ini. Yang kedua, kebijakan-kebijakan saya ini harus diterjemahkan dalam program kenapa harus ada bimtek ada sosialisasi dalam rangka untuk menguatkan komitmen”.⁸⁷

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan madrasah memiliki program-program yang berkualitas yang harus dilaksanakan oleh semua guru, karyawan dan staf administrasi yang dalam program tersebut ada SOPnya. Kemudian dalam setiap kebijakan yang diterjemahkan dalam program juga secara otomatis ada peningkatan pula untuk guru, karyawan maupun staf administrasi.

⁸⁷ Lihat transkrip wawancara Nuurun Nahdiyyah, KY, nomor, 01/W/14-3/2022

2. **Peningkatan Progam Layanan Pendidikan**

Peningkatan dalam program layanan pendidikan dikhususkan kepada peserta didik seperti pendapat ibu Nur Hidayati, S.Ag selaku Kepala TU menuturkan bahwa “Kita ada beberapa program penunjang contohnya ada Arabic camp kita bekerjasama dengan unida dalam satu minggu itu full semua dihandle oleh anak unida mulai dari pembelajaran tadribnya juga tidak hanya sekedar pembelajaran bahasa Arab tapi juga akhlakunya. Kemudian juga ada Inggris Camp kemudian untuk tahfidnya itu juga ada tadarus anjansana cuma karena pandemi kita belum dulu kemudian diriset kita juga mengadakan penelitian ke Tawangmangu kemarin-kemarin kita juga mendatangkan dari tim riset nasional terkait dengan penelitian di dalam penelitian itu ada membacanya kemudian literasinya dan dari penelitian itu apa produk yang dihasilkan dan nanti di kelas tiganya itu ada ujian tentang

penelitian itu nanti ada sertifikatnya sama dengan tahfid dan olahraga seperti itu dan kita berencana untuk bulan depan ada anak kelas tahfid itu ada asrama di sini sebagai embrio atau cikal bakal kita nanti ada Ma'hadnya atau madrasah berasrama itu ada itu dari pendidikannya. Kemudian dari ekstrakurikuler ada banyak sekali kemarin banyak sekali juara umum kemudian di MAN 1 Ponorogo kemarin juga juara jadi kita juga mengikutkan kegiatan diluar yang menunjang di dalam juga ada program-program yang sangat menunjang untuk para siswa dari masing-masing program”.⁸⁸

Dari ketererangan tersebut, dijelaskan bahwa madrasah berusaha memberikan kebijakan yang diterjemahkan dalam progam yang menunjang untuk mengasah kemampuan peserta didik. Progam tersebut diantaranya Arabic Camp, English Camp,

⁸⁸ Lihat transkrip wawancara Nur Hidayati, koding, 04/W/21-2/2022

tadarus anjangsana, dan penelitian di Tawangmangu. Selain itu MTsN 1 Ponorogo sedang membangun asrama untuk peserta didik kelas tahfid. Kemudian dari ekstrakurikuler juga memiliki progam masing-masing guna meningkatkan mutu peserta didik.

Selain itu peningkatan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo juga berpengaruh sekali terhadap prestasi siswa yang berada di MTsN 1 Ponorogo. Contohnya seperti ketika peserta didik mengikuti lomba dan menjuarainya, maka akan mendapatkan golden tiket yang kemudian sertifikatnya itu bisa digunakan masuk ke jenjang sekolah yang lebih tinggi lewat jalur prestasi. Jadi bisa digunakan untuk berkelanjutan dengan adanya pola yang seperti ini maka anak sangat antusias untuk mengikutinya.

3. Peningkatan Mutu Tenaga Kependidikan Dan Nonkependidikan

Selaras dalam upaya madrasah meningkatkan mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo di sektor SDM MTsN 1 Ponorogo mengikutkan tenaga administrasi untuk mengikuti kegiatan workshop dan bimtek di luar madrasah. Seperti yang dikatakan ibu Nur Hidayati juga bahwa “Ada peningkatan mutu dalam bidang tendik itu seperti workshop ataupun bimtek dan kita juga mengirimkan setiap ada kegiatan di luar atau bimtek di luar, madrasah juga mengikutkan tenaga kita untuk mendapatkan ilmu yang baru itu terus tujuannya untuk peningkatan tenaga administrasi. Kemudian barusan kemarin ini juga kita mengikutkan 2 orang di kegiatan peningkatan administrasi staff di Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo baru pulang kalau kegiatan itu di luar

Ponorogo dan kita mendapatkan undangan kita kirim jadi pasti memenuhi nggih”.⁸⁹

Pendapat lain dari ibu Eni S.Pd selaku guru bimbingan konseling bahwa “Kalau dilihat dari tenaga pendidik nya guru BK khususnya beda ya mas niki mengikuti kegiatan musyawarah Guru bimbingan konseling atau MGBK itu ada dua yang pertama MGBK dinas ada dan MGBK kemenag juga ada jadi setiap hari Rabu setiap semesternya ada pertemuan ada 8 sampai 10 kali itu dari tenaga BK nya kemudian peningkatan terhadap anak selain konseling secara ini masanya ya mas masih seperti ini kita Juga melayani konseling lewat online atau daring.Karena kondisinya masih seperti ini harus siap 24 jam dengan orang tua pun juga demikian”.⁹⁰

⁸⁹ Ibid.

⁹⁰ Lihat transkrip wawancara Eny Susilowati, koding, 06/W/23-2/2022

Peningkatan mutu layanan kepada peserta didik juga dilakukan oleh tenaga pendidik yakni pada guru bimbingan konseling yang juga secara rutin mengikuti musyawarah guru bimbingan konseling (MGBK) baik yang diadakan oleh kementerian pendidikan dan kebudayaan (Kemendikbud) maupun kementerian agama (Kemenag).

4. Peningkatan Sistem Layanan Digital

Peningkatan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo tidak hanya pada kegiatan akademik dan nonakademik. Akan tetapi juga pada peningkatan mutu layanan dibidang IT. Hal ini dikatakan oleh bapak Daroini, M.Pd selaku direktur IT “Jadi gini mas kita itu setiap tahun baik itu secara program kan kita mengalir tadi ya artinya kita di tahun ini kita butuh apa kita kembangkan tahun ini cuman kalau dalam segi pendanaan yaitu terutama ini mas di bidang pendanaan terkait dengan perangkat teknologi informasi itu kita memang sangat besar dimadrasah kita

pasti mengalokasikan dana khusus untuk mengembangkan IT di musim ini aja ya karena kita dituntut daring kemudian kita kan sebelumnya tidak ada perangkat-perangkat yang untuk podcast mulai dari kamera kemudian komputer-komputer yang support untuk kegiatan pembelajaran secara daring Atau kegiatan-kegiatan yang sifatnya seremonial yang perlu diketahui oleh anak-anak nah ini 2 tahun berjalan pengadaan besar-besaran di bidang itu dari kamera sampai drone perangkat komputernya kan kegiatan streaming kan tinggi kita sudah mengalokasikan kesitu semenjak tahun 2020 kemarin itu. Dari tahun itu kita sudah menyicil. Sedangkan di tahun 2021 kemarin kita fokus ke ruangnya. Karena dulu pandemi itu ada ruangan kosong maka kita pakai untuk ruang podcast. Awalnya kan simpel mas hanya untuk Matsama tapi dengan berjalannya waktu daring terus akhirnya kegiatan kita perlu publish masyarakat atau

anak-anak sehingga satu ruang ini kita fungsikan sebagai ruang shooting dan diakhir tahun 2021. Kemarin kita sudah selesai menjadi ruang podcast khusus. Nanti itu di bawah Waka kehumasan, itu kan nanti ada tim medsos nah ada juga tim publikasi-publikasi web semuanya dibawah kendalinya waka humas”.⁹¹

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo khususnya dibidang administrasi mengembangkan IT dengan mengalokasikan dana khusus untuk pengembangan teknologi informasi. Alokasi dana tersebut dilakukan setiap tahunnya mulai tahun 2020 pada masa pandemi covid 19. Karena tuntutan yang mengharuskan pendidikan harus tetap berjalan di masa pandemi covid 19, maka

⁹¹ Lihat transkrip wawancara Daroini, koding, 05/W/23-2/2022

madrasah harus menjalankan pembelajaran secara daring.

Dari pembelajaran daring ini lah segala kebutuhan IT yang sifatnya ceremonial harus di penuhi oleh madrasah. Pada akhirnya madrasah harus mengadakan kebutuhan pembelajaran secara besar-besaran dari drone, perangkat komputer, kamera dsb. Selain itu madrasah juga harus menyiapkan ruangan podcast yang khusus dirancang untuk nantinya akan dipublikasi di web madrasah.

Layanan di MTsN 1 Ponorogo juga berbasis digital. Hal ini sangat memudahkan peserta didik dan orang tua dalam mengakses melalui <https://portal.mtsn1ponorogo.sch.id>. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh stake holder madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, pendaftaran peserta didik baru.

Selain itu juga dapat mampu mendekatkan pihak madrasah kepada orang tua tentang informasi kegiatan anaknya di madrasah. Orang tua dapat langsung memantau kehadiran anaknya, proses pembayaran biaya spp sekolah dan berbagai pengumuman dari madrasah serta dengan mudah memberikan feedback kepada pihak madrasah.

B. Analisis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Berdasarkan hasil uraian data di atas yang secara substansial menggaris bawahi bahwasannya dalam penjelasan kualitas pelayanan dari data yang diperoleh peneliti, peneliti menganalisis peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo, termasuk berikut ini:

Pertama, peningkatan sistem layanan. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan tentunya madrasah memiliki suatu kebijakan-kebijakan yang diterjemahkan menjadi program-program unggulan madrasah. Program yang unggulan

tersebut akan menjadi suatu bentuk peningkatan utamanya dalam konteks mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo, yang dilaksanakan oleh semua guru, karyawan dan staf administrasi dengan mengikuti SOP yang berlaku.

Kedua, peningkatan program layanan pendidikan. Program layanan pendidikan ini diberikan kepada peserta didik dengan memberikan kebijakan yang diterjemahkan dalam program yang menunjang untuk mengasah kemampuan peserta didik. Program tersebut diantaranya Arabic Camp, English Camp, tadarus anjungsana, dan penelitian di Tawangmangu. Selain itu MTsN 1 Ponorogo sedang membangun asrama untuk peserta didik kelas tahfid. Kemudian dari ekstrakurikuler juga memiliki program masing-masing guna meningkatkan mutu peserta didik.

Ketiga, peningkatan mutu tenaga kependidikan dan nonkependidikan. Upaya madrasah guna meningkatkan mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo di sektor SDM di MTsN 1 Ponorogo yaitu dengan mengikutkan tenaga

administrasi untuk mengikuti kegiatan workshop dan bimtek di luar madrasah. Selain itu juga kegiatan bimtek dan workhsop diikuti secara rutin oleh tenaga administrasi baik ditingkat kabuoaten maupun provinsi.

Keempat, peningkatan sistem layanan digital. Program peningkatan sistem layanan digital di MTsN 1 Ponorogo ini salah satu menjadi yang unggulan karena masuk menjadi skala prioritas utama madrasah. Sebagai penunjang utama sistem informasi di MTsN 1 Ponorogo mengembangkan IT dengan mengalokasikan dana yang cukup besar dan khusus untuk pengembangan teknologi informasi. Layanan di MTsN 1 Ponorogo juga berbasis digital, Hal ini sangat memudahkan peserta didik dan orang tua dalam mengakses melalui <https://portal.mtsn1ponorogo.sch.id>. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh stake holder madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, pendaftaran peserta didik baru.

C. Sintesis Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Berdasarkan hasil uraian tersebut ditemukan beberapa hal yaitu MTsN 1 Ponorogo dalam peningkatan mutu layanan kepada peserta didik, masyarakat, maupun warga yang ada di madrasah melakukan beberapa upaya yang dilaksanakan dengan memaksimalkan pada berbagai bidang di madrasah. Dengan melakukan peningkatan mutu layanan secara inovatif yaitu dengan peningkatan program sistem layanan, peningkatan program sistem layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan dan nonkependidikan, dan peningkatan program sistem layanan digitalisasi.

Pada proses peningkatan mutu pelayanan pendidikan, tidak ada cuma dari segi sistem pelayanan tetapi juga sarana penunjang, serta di semua lini program, teknologi informasi, sumber daya manusia untuk memberikan manajemen dan pengajaran yang baik sehingga akan berdampak baik bagi pelanggan.

BAB VIII
EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
MADRASAH DI MTsN 1 PONOROGO

A. Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Setelah dilakukan perencanaan, pelaksanaan, peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo selanjutnya dilakukan evaluasi. Seperti yang sudah disampaikan oleh ibu Nuurun Nahdiyyah selaku kepala madrasah MTsN 1 Ponorogo.

“Evaluasi itu pasti ada, karena saya datang langsung saya melihat karena saya berada bersama yang kita layani saya tahu kan itu evaluasi pasti ada ketika ada di kita di rapat dinas kita ada di forum bersama itu kita sampaikan itu dalam penguatan profesionalitas kerja namanya kita sampaikan ini

belum sesuai SOP. Kalau rapat dinas itu sebulan sekali disitulah ruang kita evaluasi kita bersama”.⁹²

Dari penjelasan tersebut diperoleh bahwa tahap evaluasi yang dilaksanakan adalah memberikan pengawasan langsung yang dilakukan oleh kepala madrasah dengan turun langsung ke lapangan. Bentuk pengawasan yang dilakukan secara perlahan yang ditransmisikan karena madrasah masih dalam proses untuk mencapai mutu layanan yang maksimal.

Selain itu juga tahapan evaluasi secara keseluruhan tidak hanya dilakukan di forum dinas akantetapi dilakukan juga evaluasi secara personal kepada petugas administrasi seperti yang disampaikan oleh ibu Nur Hidayati, S. Ag bahwa “Yang jelas kita itu ada rapat evaluasi itu pasti kemudian dari catatan kinerja kita itu juga

⁹² Lihat transkrip wawancara Nuurun Nahdiyyah, KY, koding, 01/W/14-3/2022

ditunjukkan dan memang kalau memang ada suatu perubahan yang baru kita sampaikan”.⁹³

Pada tahap evaluasi ini juga memperlihatkan peningkatan kinerja dari tenaga administrasi atau tenaga kependidikan dengan mengikutsertakan petugas layanan dalam acara bimtek atau workshop yang kaitannya dengan peningkatan administrasi. Hal itu juga tindak lanjut dari bentuk setelah diadakannya evaluasi. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Nur Hidayati “Workshop atau bimtek sama kita tingkatkan di situ kalau guru biasanya Bimtek itu kaitanya dengan pengajaran kalau kita tenaga administrasi kaitannya dengan administrasi biasanya dilakukan 1 tahun 2 kali itu yang paling minim”.⁹⁴

Selain itu pula kepala madrasah juga memberikan reward terhadap kinerja dari tenaga administrasi yang bekerja dalam satu tahun. Reward itu untuk kategori guru terbaik dan tenaga

⁹³ Lihat transkrip wawancara Nur Hidayati, koding, 04/W/21-2/2022

⁹⁴ Ibid.

administrasi terinovatif. Dari kinerja satu tahun tersebut juga di evaluasi bagaimana kualitas pelayanannya. Jika pelayanan baik maka akan diberikan reward seperti yang di ungkapkan oleh ibu Nur Hidayati S.Ag bahwa “Iya ada, kita ada reward kemarin peningkatan jadi kita ada sk-nya. Ada tenaga inovatif jadi itu ada dalam bidang apa seperti kemarin itu ada perubahan, Perubahan apa ya namanya, itu ada seperti selempangnya kemudian ada reward itu ada itu setiap 1 tahun. Jadi seperti agen perubahan seperti itu mas itu untuk guru karyawan itu ada malah kemarin itu kita rencanakan Madrasah Awards karena kondisinya masih seperti ini belum bisa terlaksana”.⁹⁵

Dari pemaparan tersebut bisa disimpulkan bahwa tahap evaluasi tidak hanya sebagai bentuk upaya untuk mengetahui seberapa berjalan progam atau kegiatan yang berjalan di dalam madrasah akantetapi juga sebagai bentuk memberikan sebuah penghormatan atau penghargaan yang dimana

⁹⁵ Ibid.

pengormatan atau penghargaan tersebut sebagai motivasi untuk pelecut semangat supaya bisa bekerja lebih baik kedepannya guna tercapainya apa yang telah dicita-citakan bersama.

B. Analisis Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Dari paparan data yang telah ditemukan dalam perencanaan mutu layanan pendidikan, pelaksanaan mutu layanan pendidikan, peningkatan mutu layanan pendidikan tentu juga akan dilakukan evaluasi guna dalam rangka mengukur suatu keberhasilan dari suatu mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN1 Ponorogo. Tahap evaluasi yang dilakukan di MTsN 1 Ponorogo dilakukan dalam rapat dinas yang dilakukan sebulan sekali.

Peneliti dapat menganalisis bahwa tahap evaluasi yang dilakukan pertama dengan melihat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi atau petugas administrasi dalam melayani peserta didik atau wali murid. Dengan melihat bagaimana dalam pelayanan tidak terlambat, bagaimana kalau ada tamu itu segera bisa

dilayani, bagaimana surat persuratan harus selesai dengan cepat, legalisir itu bisa segera diberikan. Karena semua pelayanan itu ada SOPnya.

Evaluasi memberikan sebuah dampak yang sangatlah besar. Evaluasi dilakukan secara langsung sebagai kepala madrasah melihat karena berada bersama yang dilayani itu namanya evaluasi langsung yang kemudian akan disampaikan pada forum bersama di rapat dinas sebagai penguatan profesionalitas kerja.

Selain itu lembaga madrasah juga melakukan peningkatan untuk tenaga administrasi atau petugas administrasi sebagai tindak lanjut dari evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah. Bentuk peningkatannya adalah dengan mengikutsertakan tenaga administrasi dalam acara workshop atau bimtek yang diadakan oleh Kemenag Ponorogo dengan mengirimkan 2 perwakilan dari madrasah.

Kemudian evaluasi dalam hal pengajaran sudah tentu juga ada evaluasi supaya lebih dapat ditingkatkan. Seperti mendatangkan tenaga pembina ekstrakurikuler dari luar madrasah

ditambah Pembina dari dalam, dalam rangka mengikuti event-event yang sifatnya keluar. Dari situ madrasah mengetahui kemampuan madrasah dalam hal tenaga pembina. Maka dari situlah dapat lebih dimaksimalkan kegiatan ekstrakurikuler.

Dari proses evaluasi lembaga madrasah juga memberikan sebuah penghormatan dan penghargaan kepada tenaga administrasi atau petugas administrasi dalam bentuk reward yang diadakan setahun sekali seperti Madrasah Awards. Kegiatan madrasah awards adalah sebuah bentuk penghargaan selain kepada tenaga administrasi juga diberikan kepada guru terbaik dan karyawan terbaik yang dipilih secara langsung oleh peserta didik. Momen madrasah awards ini diberikan sebagai bentuk apresiasi dan reward selama satu tahun dari madrasah sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja untuk melayani peserta didik maupun wali murid. Karena seluruh peserta didik dan wali murid adalah sebagai pelanggan setia yang wajib untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik oleh lembaga madrasah.

C. Sintesis Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Madrasah Di MTsN 1 Ponorogo

Evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo bisa dikatakan cukup efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari bentuk evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah secara langsung dengan menempatkan kepala madrasah yang ikut juga terlibat dalam proses pelayanan artinya ikut merasakan secara langsung dilapangan. Untuk mengetahui bagaimana layanan itu diberikan oleh petugas pelayanan. Kemudian bentuk evaluasi dilakukan pada forum bersama di rapat dinas yang dilakukan sebulan sekali. Sebagai bentuk penguatan profesionalitas kerja bahwa yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan SOP.

Evaluasi dalam bentuk pengajaran dilakukan pula dengan mendatangkan tenaga pembina ekstrakurikuler dari luar, dalam rangka mengikuti event-event yang sifatnya di luar madrasah, yang didukung juga tenaga pembina ekstrakurikuler dari dalam madrasah yang diharapkan kolaborasi ini lebih digiatkan dan dapat memberikan hasil yang

maksimal bagi madrasah. Dari evaluasi tersebut dilakukan juga peningkatan yang dilakukan oleh lembaga madrasah dengan mengikutsertakan petugas administrasi atau tenaga administrasi dalam acara bimbingan teknis atau workshop di Kemenag Ponorogo yang dilakukan setahun dua kali.

Lembaga madrasah memberikan penghargaan dan penghormatan dalam bentuk reward kepada karyawan, guru, maupun tenaga administrasi atau petugas administrasi. Reward tersebut diberikan dalam acara madrasah awards yang dilakukan setahun sekali pada acara milad madrasah. Penghargaan itu diberikan oleh kepala madrasah yang dipilih langsung oleh peserta didik. Diharapkan pemberian reward tersebut untuk meningkatkan kinerja dan memacu karyawan, guru, maupun tenaga administrasi untuk lebih baik dalam melayani peserta didik dan wali murid.

BAB IX

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo maka bisa diperoleh beberapa simpulan seperti berikut :

1. Perencanaan mutu pelayanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo meliputi: penetapan arah mutu prima, strategi mencapai mutu prima, dan penetapan strategi mencapai mutu prima. Ada 4 bentuk penetapan strategi dalam mencapai mutu prima yang diterapkan di MTsN 1 Ponorogo yaitu: 1. Dengan melaksanakan rapat yang akan menghasilkan suatu kebijakan. 2. Pelayanan di bidang kurikulum dengan memberikan perencanaan pada awal tahun pelajaran dengan memberikan 5 progam kelas. 3. Pelayanan

dibidang sarpras dengan berdirinya ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 4. Pelayanan di bidang IT dengan menerapkan layanan digital.

2. Pelaksanaana mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), pelayanan berbasis digital, serta layanan sarana dan prasarana.
3. Peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan progam layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan dan nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital.
4. Evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo, dilakukan dengan melakukan pengawasan secara langsung yang dilaksanakan oleh ibu kepala madrasah dengan terjun ke lokasi lapangan, evaluasi

secara personal, evaluasi secara rapat dinas setiap sebulan sekali, evaluasi program-program madrasah, dan evaluasi kualitas layanan dengan memberikan reward kepada tenaga pendidik, karyawan dan tenaga/staf administrasi.

B. SARAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan hasil pembahasan dalam penelitian ini, tentang mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo, maka bisa diusulkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Lembaga pendidikan harus dapat menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan madrasah untuk dapat bersaing ditengah persaingan lembaga pendidikan di zaman modern sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan.
2. Lembaga pendidikan dapat menerapkan layanan pendidikan dengan sistem digitalisasi.
3. Lembaga pendidikan dapat melaksanakan terobosan terbaru dengan menghadirkan PTSP

(Pelayanan Terpadu Satu Pintu) untuk mendekatkan madrasah ke masyarakat.

4. Peneliti harus dapat melakukan penelitian tentang mutu layanan pendidikan madrasah secara lebih mendalam untuk menemukan mutu layanan yang berkualitas dan unggul.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin. “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*”. Jakarta. Yayasan Pustaka.
- Andi .I. “*Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan sistem temu kembali informasi berbasis digital*”. Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, Vol. 2 No. 2, hlm. 129-138. 2014.
- Andriani. “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang.” *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang. 2015
- Asrohah, Hanun. “*Manajemen Mutu Pendidikan.*”, 92.
- Asrohah, Hanun. “*Manajemen Mutu Pendidikan.*” Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014.
- Baharun, Zamroni. “*Manajemen mutu pendidikan.*” Tulungagung: Akademia Pustaka. 2017.
- Barokah. “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Sdit Nurul Huda Padangan Bojonegoro.” *Skripsi*. Surabaya: 2021.

Bendel T. Banchmarking Untuk Keunggulan Bersaing Bersaing (Financial Times Group,1995) dalam Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Bidang Akademik Departemen Pendidikan Nasional, Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT) (Jakarta, 2006), 7. Lihat juga Hanun Asrohah, Manajemen Mutu Pendidikan, 92.

Burhanuddin. “*Administrasi Pendidikan.*” Bandung: CV Pustaka Setia. 1998.

Crosby. “*Quality is Free.*” New York: Mc.Graw Hill Book, Inc, 58, 1979.

Daniel, Robith. “Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di Sma Nurul Jadid Paiton Probolinggo.” *Tesis.* Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2021.

Djafri, Rahmat. “*Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*” Zahir Publishing. 2017.

Emilda Aminy. “Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangu.” Skripsi.

- Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. 2020.
- Sari, Erlina Puspita. “Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar.” *Tesis*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. 2020.
- Feigenbaum, Armand V. “*Total Quality Control*.” New York: Mc-Graw Hill Book, 07, 1986.
- Griadhi, Santhi. “*Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Yang Optimal Dalam Birokrasi Perizinan*.” *Jurnal Pemerintahan*.
- Hamalik. “*Manajemen Pengembangan Kurikulum*.” Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Hasbi. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 3, Nomor 1, Mei 2018/1439, 2018.
- Hasbiyallah, Ihsan. “*Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam*.” Bandung: 2019.

<https://dpmptsp.jambiprov.go.id/berita/showmore/4/Peran-PTSP-sebagai-Ujung-Tombak-Penyelenggara-Pelayanan-Perizinan>

Ibrahim. *“Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital.”* Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, Vol. 2 No. 2, 2014.

Jamaluddin, *“Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan.”* Jambi. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (Pusaka). 2017.

Jamaluddin. *“Manajemen Mutu Layanan Akademik.”* Jambi: Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI). 2018.

Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Direktorat Penjaminan Mutu, 2018.

Krisilvana, Anindhita. *“Evaluasi Proses Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Rangka Perwujudan Good Governance.”* 2016.

- Lilis, Sulastri. “*Manajemen Sebuah Pengantar Sejarah, Tokoh, Teori dan Praktik.*” Bandung. La Good’s Publishing. 2012.
- Lundheto, dkk. “*Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Dilingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.*” *Journal of Islamic Education Policy* Vol. 5 No. 2 Juli – Desember, 2020.
- Margono, “*Manajemen Mutu Terpadu dan perguruan Tinggi Bermutu.*” (Proyek HEDS Departemen Pendidikan dan Kebudayaan,).1994.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. “*Analisis data Kualitatif.*” Jakarta: Multi Karya Grafika. 2014.
- Mulyadi, dkk. “*Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik.*” Bandung: Alfabeta, 2018.
- Murgatroyd, Morgan, “*Total Quality Management and The School*” (Buckingham – Philadelphia: Open University Press). 1994.
- Moleong, Lexy J. “*Metodologi Penelitian Kualitatif.*” Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.

Nasution, M.N. *“Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)”* 02.

Nurussalami. *“Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan.”* Jurnal Intelektualita, Prodi MPI FTK UIN Ar-Raniry Vol. 8 No.2 Edisi Juli - Desember 2020.

Peraturan Menteri Pendidikan Dan Budaya No. 6 Tahun 2019, tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.

Prayoga dkk., *“Implementasi Penjaminan Mutu Madrasah.”* 73.

Priansa, *“Manajemen Pelayanan Prima fokus pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur.”* Bandung: Alfabeta. 2017.

Rahma, Abdul. *“Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Bulian Kabupaten Batang Hari.”* Tesis. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin. 2019.

- Roziqin, Budi. “*Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri.*” *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*. Volume 2, Nomor 1, Maret 2021.
- Sugiyono. “*Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*” Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tjiptono, Fandy. “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service.*” 85.
- Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), 2008.
- Wawancara dengan Bapak Daroini, Kamis 30 September 2021
- Wawancara dengan Ibu Nur Hidayati, Kamis 30 September 2021
- Widodo. “*Pengembangan Budaya Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Madrasah.*” *Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*. Vol 3 No. 24, Juni 2021.

Zulkarmain. “*Analisis Mutu (Input-Proses-Output) Pendidikan Di Lembaga Pendidikan Islam MTs Assalam Kota Mataram Nusa Tenggara Barat.*”
Jurnal Manajemen dan Ilmu Pendidikan Volume 3,
Nomor 1, Februari 2021.



