

ABSTRAK

Bahri, Imam Saiful. 2017, *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam: Studi Kasus di MIN Demangan Kota Madiun*. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Dr. Ahmadi, M.Ag

Kata kunci: Kualitas jasa, kualitas jasa pendidikan Islam

MIN Demangan Kota Madiun sebagai penyedia jasa pendidikan Islam harus meningkatkan kualitas jasanya. Penelitian ini bertujuan menjelaskan strategi MIN Demangan dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam dan menjelaskan keberhasilan strategi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diukur dengan perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, triangulasi; diskusi teman sejawat, dan pengecekan. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam MIN Demangan Kota Madiun mengkombinasikan dua strategi yaitu strategi dalam memenuhi dimensi kualitas jasa serta strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa. Strategi yang memadukan dua strategi ini bisa disebut dengan Strategi Meta-Spiritual yaitu strategi untuk mencapai kualitas jasa pendidikan Islam yang melampaui standar kualitas yang bersifat lebih menyentuh dimensi kejiwaan dan kepuasan perasaan pengguna jasa. Keberhasilan strategi ini diketahui berdasarkan perspektif kualitas jasa serta perspektif kepuasan pelanggan.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas, menurut Philip B. Crosby adalah *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.¹ Dalam jasa pendidikan, standar kualitas jasa pendidikan di Indonesia ditetapkan oleh Undang-Undang bahwa standar nasional pendidikan di Indonesia terdiri atas delapan standar yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala.²

Kualitas dalam pengertian pencapaian standar nasional pendidikan memunculkan diversifikasi kualitas yang terbentuk pada masing-masing lembaga di Indonesia. Ada sekolah reguler yang terakreditasi, ada sekolah unggulan dan ada juga sekolah terpadu. Pelabelan pada masing-masing sekolah, secara administratif menggambarkan pencapaian kualitas pendidikan yang diperoleh berdasarkan delapan standar, walaupun secara empirik-faktual pencapaian label tersebut masih perlu ditindaklanjuti dengan pembuktian kualitas keluaran dan kualitas prosesnya.³

Pemenuhan standar sebagai indikator kualitas dijelaskan oleh Bahrul Hayat bahwa kualitas keluaran dipengaruhi oleh kualitas masukan dan kualitas proses. Kualitas proses sangat tergantung kepada beberapa faktor seperti ketersediaan guru secara kualitas, kuantitas maupun kesejahteraan; muatan kurikulum dan epektifitas

¹ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Service Management* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004), 41-42.

² Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 35 Ayat (1)

³ Soedijarto, *Landasan dan Arah Pendidikan Nasional Kita* (Jakarta: Kompas, 2008), 129.

proses pembelajaran; sarana prasarana dan optimalisasi pelayanannya; dan pendanaan pendidikan.⁴

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana memaknai kualitas bukan saja pada pemenuhan suatu standar yang ditetapkan, tetapi kualitas berkaitan erat dengan kepuasan konsumen yang pada gilirannya kepuasan tersebut menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan.⁵ Ross, dikutip oleh M.N. Nasution, menyebut istilah “kualitas yang superior” yaitu ditandai dengan tingginya minat pelanggan jasa untuk menggunakan jasa karena kepuasan yang diperoleh terhadap jasa yang diterima.⁶

Tingginya minat pelanggan sebagai salah satu indikator kualitas jasa pendidikan secara eksplisit disampaikan Malik Fadjar pada tahun 1999 yang menyatakan bahwa madrasah masih dipersepsikan oleh masyarakat sebagai lembaga pendidikan *second class* karena masih rendahnya kuantitas madrasah dan siswanya.⁷ Jumlah lembaga dan siswa sebagai indikator meningkatnya kualitas juga disampaikan oleh Direktur Pendidikan Madrasah, Nur Kholish Setiawan, yang menyatakan bahwa di tahun 2015 kualitas madrasah makin meningkat yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah madrasah hingga 76.551 madrasah.⁸

Keberadaan madrasah diakui secara eksplisit sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 17 Ayat (2) yaitu, “Pendidikan dasar berbentuk Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah

⁴ Bahrul Hayat, *Peranan Pendidikan Islam dalam Mensukseskan Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar di Indonesia* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2007), 5.

⁵ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), 68.

⁶ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 45.

⁷ A. Malik Fadjar, *Madrasah dan Tantangan Modernitas* (Bandung : Mizan, 1999), 31-32.

⁸ Nur Kholis Setiawan, *Profil Madrasah Indonesia* (Jakarta: Direktorat Pendidikan Madrasah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI, 2015), 7.

Ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat.”⁹ Penyediaan jasa pendidikan Islam oleh madrasah juga merupakan bagian dari pencapaian tujuan nasional yaitu, “ bertujuan untuk berkembangnya potensi siswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.”¹⁰

Madrasah sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas jasanya.¹¹ Strategi peningkatan kualitas pendidikan di madrasah selain bertumpu pada standar pendidikan nasional saja, akan tetapi juga harus memperhatikan berbagai dimensi kualitas jasa pendidikan sehingga bisa memiliki daya saing dan diminati masyarakat.¹²

Kualitas madrasah dengan indikator pencapaian standar pendidikan nasional dapat dilihat dari data akreditasi.¹³ Madrasah Ibtidaiyah (MI) dan Sekolah Dasar (SD) di Jawa Timur berikut. Secara umum kualitas dalam arti pemenuhan standar, MI di Jawa Timur bisa sejajar dengan SD:¹⁴

Tabel 1.1 Perbandingan Hasil Akreditasi SD dan MI di Provinsi Jawa Timur Tahun 2016

Status Akreditasi	Sekolah Dasar	Madrasah Ibtidaiyah
-------------------	---------------	---------------------

⁹ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 17 ayat (2)

¹⁰ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3

¹¹ Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan Balitbang dan Diklat Kemenang, *6 Strategi Peningkatan Mutu Madrasah*, <http://www.nu.or.id/post/read/73510/6-strategi-peningkatan-mutu-madrasah> diakses 5 Desember 2016

¹² M. Daud Yahya, “Posisi Madrasah dalam Sistem Pendidikan Nasional di Era Otonomi Daerah”, *Jurnal Khazanah*: Vol. XII No. 01 Januari-Juni 2014

¹³ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2), “Untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan dilakukan evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi”

¹⁴ BAN S/M, *Hasil Pengolahan dan Analisis Data Akreditasi Sekolah/Madrasah Tahun 2016 SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA, SMK dan SLB Provinsi Jawa Timur*, 6-7.

Akreditasi A	1.199 (32,62%)	398 (34,73 %)
Akreditasi B	2.320 (63,12%)	674 (58,81%)
Akreditasi C	156 (4,24%)	74 (6,46%)
Total	3.675 (100%)*	1.146 (100%)*

Sedangkan kualitas MI dengan indikator meningkatnya minat masyarakat masih jauh tertinggal daripada SD. Dapat dilihat dalam tabel perbandingan jumlah Madrasah Ibtidaiyah (MI) dan Sekolah Dasar (SD) di Jawa Timur tahun 2014/2015:

Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Siswa SD dan MI di Propinsi Jawa Timur Tahun 2014/2015¹⁵

Jumlah dan Rata-Rata	Sekolah Dasar	Madrasah Ibtidaiyah
Jumlah Sekolah	19.532	7.100
Jumlah Siswa	3.269.487	870.087
Rata-rata Siswa/ Sekolah	167,3	122,5

Fenomena menarik terjadi di Kota Madiun, banyak SD Negeri justru kekurangan murid. Kepala Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olahraga (Dikbudpora) Kota Madiun, Gandhi Hartmoko, menyebutkan dalam PPDB tahun 2016 dari total pagu siswa SD sebanyak 2.718 siswa hanya tercapai 1.912 siswa, masih kekurangan 800 siswa lebih. Siswa yang tidak masuk ke SD ini disinyalir memilih mendaftar ke Madrasah Ibtidaiyah.¹⁶ Pada musim PPDB yang sama, 400 calon siswa

¹⁵ Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Timur, *Jawa Timur dalam Angka 2015*, 88-90.

¹⁶ Gandhi Hartmoko, *Kursi Siswa SD dan SMK Negeri Di Kota Madiun Tidak Terisi* <http://m.harianjogja.com/baca/2016/07/22/pendidikan-madiun-1-073-kursi-siswa-sd-smk-dan-smk-negeri-di-kota-madiun-tak-terisi-739134>, tanggal 22 Juli 2016. Data PPDB tahun 2016 hanya 14 dari 56 SD Negeri di Kota Madiun yang dapat memenuhi kuota, sedangkan 42 lainnya hanya terpenuhi di kisaran 60-80 persen. Dari total pagu siswa SD sebanyak 2.718 siswa hanya tercapai 1.912 siswa, masih kekurangan 800 siswa lebih. Siswa yang tidak masuk ke SD ini disinyalir memilih mendaftar ke Madrasah Ibtidaiyah

mendaftar ke Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Demangan, sekalipun hanya 286 siswa yang diterima. Fenomena di tahun 2016 ini menunjukkan meningkatnya minat masyarakat Kota Madiun terhadap MI khususnya MIN Demangan, yaitu di saat SD rata-rata hanya menerima 34 siswa, MIN Demangan menerima murid hingga 286 siswa, padahal pendaftarannya mencapai hampir 400 calon siswa.¹⁷

Dari peninjauan peneliti di lapangan, tingginya minat masyarakat kepada MIN Demangan adalah berkat upaya MIN Demangan meningkatkan kualitas jasanya baik berupa raihan prestasi hingga level nasional, baik dalam bidang akademik, nonakademik, seni, olahraga maupun agama. Capaian prestasi ini terjadi pada semua unsur yaitu siswa, guru, kepala madrasah, maupun lembaga. MIN Demangan telah menyandang status sekolah Adiwiyata Nasional dan melangkah ke Adiwiyata Mandiri. Selain itu, MIN Demangan juga membuktikan keberhasilannya memuaskan orang tua murid terhadap perkembangan karakter dan budi pekerti anak mereka yang bersekolah di MIN Demangan.¹⁸

Berdasarkan alur pemikiran dan temuan di atas, maka penelitian kami beri judul *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam (Studi Kasus di MIN Demangan Kota Madiun)*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang di atas, maka secara umum penelitian ini ingin mengungkap strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam yang

¹⁷ Keadaan Guru dan Siswa MIN Demangan, *dokumentasi*, Kantor TU MIN Demangan, 1 Februari 2017

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Ridwan Amana, Selasa 1 Februari 2017

dilakukan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Demangan Kota Madiun. Adapun fokus penelitian ini peneliti rumuskan dalam rumusan berikut:

1. Bagaimana strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam memenuhi dimensi kualitas jasa pendidikan Islam?
2. Bagaimana strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam mengatasi kesenjangan dalam peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam?
3. Bagaimana keberhasilan strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, memahami dan mendeskripsikan hal-hal berikut:

1. Untuk menjelaskan strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam memenuhi dimensi kualitas jasa pendidikan Islam.
2. Untuk menjelaskan strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam mengatasi kesenjangan dalam peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam.
3. Untuk menjelaskan keberhasilan strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini secara teoretis untuk menemukan pola strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam di MIN Demangan Kota Madiun.

2. Manfaat Praktis

Beberapa manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini:

a. Bagi Kepala Sekolah/Madrasah

Bagi Kepala MIN Demangan Kota Madiun, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam di sana, sekaligus untuk bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang terkait strategi peningkatan kualitas jasa sekolah, dan sekaligus sebagai bahan pertimbangan bagi kepala sekolah lembaga pendidikan lain dalam melaksanakan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan.

b. Bagi pendidik dan tenaga kependidikan

Bagi pendidik dan tenaga kependidikan MIN Demangan Kota Madiun, juga pendidik dan tenaga kependidikan di madrasah lain, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan gambaran dalam berpartisipasi aktif melaksanakan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan yang dijalankan sekolah.

c. Bagi siswa atau orang tua

Bagi siswa atau orang tua siswa, utamanya MIN Demangan Kota Madiun, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan yang dijalankan madrasah yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi tingkat mutu dan layanan yang dirasakan siswa dan orang tua siswa, sehingga bisa semakin mantap dengan pilihannya pada madrasah ini serta mendukung segala upaya dan program madrasah untuk putra-putrinya.

d. Bagi sekolah/madrasah

Bagi madrasah, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk acuan dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan yang sudah ada dan dapat memberikan gambaran mengenai alternatif-alternatif pola manajemen yang bisa ditempuh sekolah.

E. Sistematika Pembahasan

Hasil penelitian ini ditulis dalam enam bab. Masing-masing bab dibahas ke dalam sub bab. Susunan secara sistematis sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan: terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, Kajian terdahulu dan kajian teori mencakup sub-sub: konsep kualitas jasa pendidikan Islam; strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam mencakup sub-sub: strategi memenuhi dimensi kualitas jasa pendidikan Islam, strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam, pembahasan keberhasilan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam.

Bab III, Metode penelitian: pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahapan penelitian.

Bab IV, Paparan data dan temuan penelitian: paparan data umum, mencakup sejarah berdirinya MIN Demangan, profil MIN Demangan, letak geografis MIN Demangan, visi misi tujuan dan motto MIN Demangan, struktur organisasi MIN Demangan, keadaan guru dan siswa MIN Demangan, kurikulum dan sarana prasarana MIN Demangan; paparan data khusus, mencakup strategi MIN Demangan dalam memenuhi dimensi kualitas jasa pendidikan Islam, strategi MIN Demangan dalam

mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam; temuan penelitian, mencakup proposisi strategi pemenuhan dimensi kualitas jasa pendidikan Islam, proposisi strategi mengatasi kesenjangan jasa pendidikan Islam, dan proposisi mengetahui keberhasilan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam.

Bab V, Pembahasan: strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan islam: mencakup strategi MIN Demangan memenuhi dimensi kualitas jasa pendidikan Islam; strategi MIN dalam mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam dan keberhasilan strategi MIN Demangan dalam peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam

Bab VI, Penutup: Kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Terdahulu

Kualitas jasa pendidikan Islam dapat diukur dari pemenuhan dimensi-dimensi kualitas yang bisa dirumuskan pada lima dimensi, yaitu bentuk fisik (*tangible*) seperti gedung, peralatan, dan penampakan fisik dari seluruh pendidik dan tenaga kependidikan atau bentuk nyata dan terlihat. Dimensi berikutnya adalah empati (*emphaty*) yaitu bagaimana penyedia jasa pendidikan memberikan pelayanan yang baik dan mampu memahami kebutuhan spesifik konsumen pendidikan. Pelayanan yang handal (*realibility*) adalah kemampuan penyedia jasa pendidikan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Sedangkan dimensi cepat tanggap (*responsive*) merupakan kemampuan penyedia jasa pendidikan utamanya pendidik dan tenaga kependidikan dalam memenuhi kebutuhan siswa sebagai konsumen. Dimensi terakhir adalah jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan penyedia jasa pendidikan memberikan jaminan secara maksimal terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada siswa.

Penelitian yang berkaitan dengan kualitas jasa telah dilakukan sebelumnya sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Sri Kadarwati, 2006, Prodi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Universitas Muhammadiyah Surakarta, dengan judul tesis *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pendidikan Sekolah Dasar di Kota Surakarta*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan hasil penelitian sebagai berikut: Model dianalisis dengan alat analisis regresi linear dengan metode OLS dengan kombinasi dummy variabel. Dengan melihat hasil analisis regresi linier berganda dari kelima dimensi kualitas jasa yaitu

dimensi *realibity*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada dimensi *assurance* yaitu keramahan dan kemampuan yang dimiliki seluruh lini manajemen dalam melaksanakan tugasnya. Dari hasil regresi yang dihasilkan dari regresi variabel dummy diketahui bahwa kualitas jasa sekolah dasar terhadap pelanggan sekolah dasar lebih tinggi sekolah dasar berstatus negeri dibandingkan kualitas pelayanan sekolah berstatus swasta. Untuk itu perlu diambil langkah-langkah nyata terutama untuk sekolah dasar swasta agar mencontoh sekolah-sekolah negeri yang dianggap mempunyai skor terbaik.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Gloria Joice M. Sianipar, 2011, Program Studi Ilmu Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, dengan judul tesis *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Univeristas HKBP Nommensen Medan*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UHN. Secara parsial variabel jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UHN. Hasil hipotesa kedua melalui uji t menunjukkan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Kedua penelitian di atas mempunyai persamaan sekaligus perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan pendidikan atau kualitas jasa pendidikan. Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah: pertama, kedua penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan pendekatan kualitatif.

Kedua, penelitian pertama dan kedua membahas dimensi mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan, sedangkan penelitian peneliti membahas secara kualitatif bagaimana implementasi keseluruhan dimensi kualitas jasa. Ketiga, penelitian pertama membandingkan antara kualitas jasa pendidikan di sekolah negeri dengan kualitas jasa pendidikan di sekolah swasta, sedangkan penelitian peneliti terfokus pada kualitas jasa pendidikan di madrasah negeri.

B. Kajian Teori

1. Konsep Kualitas Jasa Pendidikan Islam

a. Pengertian Kualitas, Jasa dan Pendidikan Islam

Kualitas, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, memiliki beberapa pengertian yaitu: tingkat atau kadar baik buruknya sesuatu; derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya). Kualitas bisa diartikan dengan mutu.¹⁹ Dalam mendefinisikan kualitas jasa, peneliti mengambil beberapa pendapat:

- 1) Juran berpendapat bahwa kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama, yaitu: a) teknologi, yaitu kekuatan dan daya tahan; b) psikologis, yaitu cita rasa atau status; c) waktu, yaitu keandalan; d) kontraktual, yaitu adanya jaminan; dan e) etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.²⁰

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.web.id/kualitas> diakses pada tanggal 5 Desember 2016

²⁰ V. Daniel Hunt, *Managing for Quality* (Illionis: Business One Irwin, 1993), 32. dan M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004), 41-42.

- 2) Philip B. Crosby menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.²¹
- 3) Deming menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.²²
- 4) Feigenbaum, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).²³
- 5) Goetsch menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁴

Tuntutan untuk mempersembahkan pekerjaan dan jasa yang berkualitas dalam agama Islam disebutkan dalam banyak ayat dan hadist, antara lain dalam QS. An-Nahl (16) ayat 90, “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*”²⁵ Dalam surat An-Najm (53) ayat 39 dinyatakan bahwa setiap orang dinilai dari hasil kerjanya.²⁶

²¹ Philip B. Crosby, *Quality is Free*. (New York: New American Library, 1979), 58. dan M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 41-42.

²² Edwards Deming, *Out of Crisis* (Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1998), 176. dan M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 41.

²³ Armand V. Feigunbaum, *Total Quality Control*, 3rd ed. (New York: McGraw-Hill, Inc., 1991), 7. dan M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 41-42.

²⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfication Edisi 3* (Jogjakarta: Andi, 2011), 180.

²⁵ Terjemahan QS. An-Nahl (16) ayat 90: Lihat Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: Gema Risalah Press Bandung, 1992), 415.

²⁶ QS. An-Najm (53) ayat 39: “Dan bahwasanya seorang manusia tidak memperoleh selain apa yang diusahakan.” Lihat Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: Gema Risalah Press Bandung, 1992), 874.

Surat Fussilat (41) ayat 46 disebutkan, “*Barang siapa yang mengerjakan amal yang saleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barang siapa mengerjakan perbuatan jahat, maka (dosanya) untuk dirinya sendiri, dan sekali-kali tidaklah Rabb-Mu menganiaya hamba-hamba-Nya.*”²⁷ Tuntutan profesional dan berkualitas dalam bekerja juga disampaikan Rasulullah SAW, “*Jika sebuah urusan diberikan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya.*”²⁸

Adapun “jasa (*service*)” mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai dengan pengertian jasa sebagai produk. Lovelock, dikutip David Wijaya, mendefinisikan jasa sebagai: 1) tindakan atau perbuatan yang ditawarkan satu kelompok kepada kelompok lain; 2) aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai serta menyediakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu; 3) sesuatu yang dapat dibeli dan dijual.²⁹

Kotler dan Keller mengemukakan pengertian jasa sebagai “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik.”³⁰ Untuk memahami pengertian jasa, David Wijaya menyimpulkan secara sederhana bahwa jasa adalah “aktivitas yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan. Jasa seringkali melibatkan hal-hal yang berwujud, akan tetapi pada dasarnya jasa tidak berwujud.”³¹

²⁷ Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: Gema Risalah Press Bandung, 1992), 780.

²⁸ Hadist Riwayat Al-Bukhori No. 6015.

²⁹ David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2012), 5.

³⁰ Ibid

³¹ Ibid

Pengertian Pendidikan Islam dapat dikonstruksi dari pengertian Pendidikan dan Pendidikan Islam. Rasi'in memberi pengertian tentang pendidikan dalam arti luas sebagai segala sesuatu yang menyangkut proses perkembangan dan pengembangan manusia, yaitu upaya menanamkan dan mengembangkan nilai-nilai bagi anak didik, sehingga nilai-nilai yang terkandung dalam pendidikan itu menjadi bagian dari kepribadian anak yang pada gilirannya ia (anak) menjadi orang pandai, baik, mampu hidup, dan berguna bagi masyarakat.”³² Pengertian pendidikan disebutkan dalam Undang-Undang RI tentang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat (1) yaitu “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”³³

Sedangkan Pendidikan Islam oleh para pemerhati pendidikan dapat dilihat dari tiga kemungkinan hubungan antara “konsep pendidikan” dan “konsep Islam”, sehingga secara umum pendidikan Islam dipahami sebagai: 1) *Pendidikan menurut Islam*; 2) *Pendidikan (dalam) Islam*; 3) *Pendidikan Islam*. “*Pendidikan menurut Islam*” dipandang bersifat normatif; “*Pendidikan dalam Islam*” adalah bersifat sosiologis; sedangkan “*Pendidikan Islam*” lebih bersifat operasional dalam usaha pendidikan ajaran-ajaran Islam.”³⁴

³² Abudin Nata, *Kapita Selekta Pendidikan Islam* (Bandung: Penerbit Angkasa, 2003), 10.

³³ UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat (1)

³⁴ Zuhairini, et.al. *Metodik Khusus Pendidikan Agama* (Surabaya: Usaha Offset Printing, 1983), 27.

Pendidikan Islam selanjutnya didefinisikan sebagai “suatu usaha secara sistematis dan pragmatis dalam membantu anak didik agar mereka hidup sesuai ajaran Islam”. Pendapat lain menyatakan bahwa pendidikan Islam adalah “proses pewarisan dan pengembangan budaya manusia yang bersumber dan berpedoman ajaran Islam sebagaimana termaktub dalam Al-Qur’an dan terjabar dalam sunnah Rasul”.³⁵ Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan pada intinya pendidikan Islam ialah “suatu usaha mengajar dan mendidik anak yang didasarkan pada ajaran Islam”.

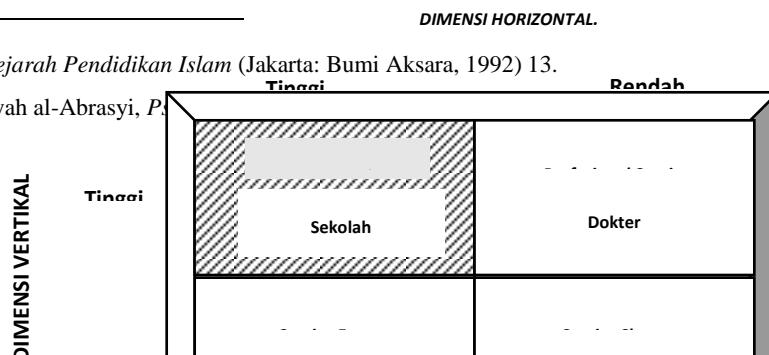
Tujuan pokok dari pendidikan Islam disebutkan M. Athiyah Al-Abrasyi adalah mendidik budi pekerti dan pendidikan jiwa dengan pertimbangan akhlak keagamaan merupakan akhlak yang tertinggi, sementara akhlak yang mulia adalah tiang pendidikan Islam. Dengan demikian pendidikan Islam tidak dapat dipisahkan dari pendidikan akhlak.³⁶

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti simpulkan bahwa bahwa jasa pendidikan Islam adalah “aktivitas yang dilakukan lembaga pendidikan untuk memberi manfaat berupa pengajaran dan pendidikan yang didasarkan pada ajaran Islam bagi siswa”.

b. Karakteristik Jasa Pendidikan Islam

Dalam merumuskan kualitas jasa pada jasa pendidikan Islam serta strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam, peneliti perlu membahas posisi dan karakteristik jasa pendidikan Islam sebagai bagian dari jasa. Karakteristik

³⁵ Zuhairini. *Sejarah Pendidikan Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992) 13.
³⁶ Moh. Athiyah al-Abrasyi, *Pendidikan Islam* (Bandung: Alfabeta, 2005), 221.



proses penyampaian jasa pendidikan dapat kita lihat dalam Matrik Proses Jasa yang dibuat oleh Schemenner berikut ini:³⁷

Gambar 2.1. Matriks Proses Jasa (Pendidikan)

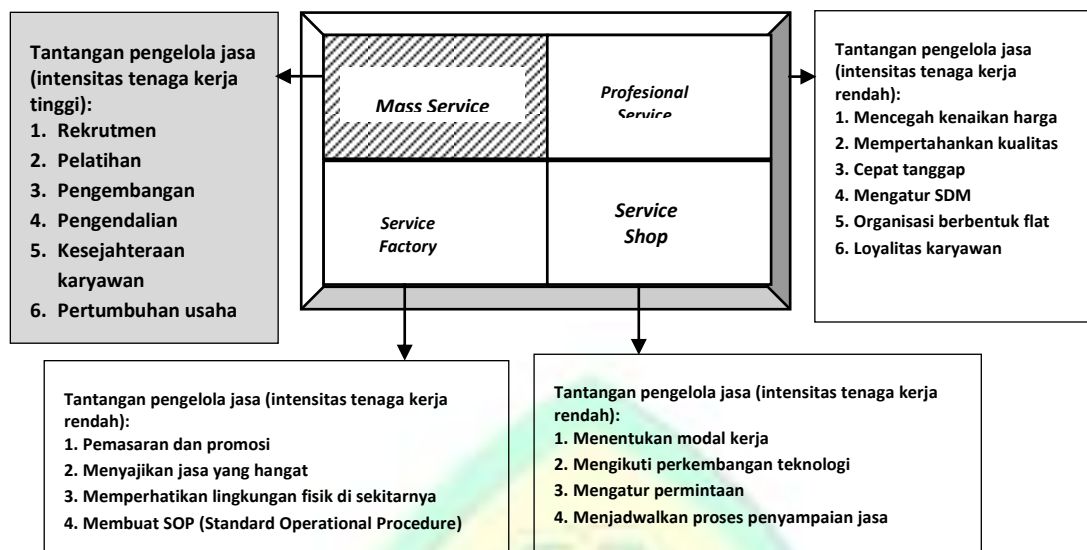
Jika dilihat dari dua dimensi dalam matriks tersebut, maka jasa pendidikan, dalam hal ini sekolah, menempati “baris atas” dalam *dimensi vertical*, artinya jasa pendidikan tergolong jasa yang memiliki intensitas tenaga kerja tinggi. Sedangkan dalam “dimensi horizontal” sekolah menempati “baris kiri” artinya jasa pendidikan merupakan jasa yang memiliki tingkat interaksi yang tinggi dengan pelanggan.³⁸

Ketika disusun dalam empat kategori, jasa pendidikan dimasukkan ke dalam kategori *mass service* (jasa massal), artinya tergolong jasa yang begitu tinggi berinteraksi dengan pelanggan yaitu siswa, sekaligus memiliki tingkat intensitas tenaga kerja yang tinggi, yaitu memerlukan jumlah pendidik yang banyak. Karena intensitas pelanggan dan tenaga yang tinggi ini, pelanggan jasa pendidikan cenderung menerima jasa yang seragam.³⁹

³⁷ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 8.

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid., 9.



Gambar 2.2 Tantangan Pengelola Jasa Pendidikan di antara Pengelola Jasa Lain

Pemimpin sekolah selaku pengelola jasa massal menghadapi enam tantangan, yaitu sebagai berikut: 1) Melakukan rekrutmen guru dan karyawan sekolah; 2) Mengadakan program pelatihan guru dan karyawan sekolah; 3) Mengadakan program pengembangan guru dan karyawan sekolah; 4) Mengendalikan seluruh kegiatan sekolah; 5) Meningkatkan kesejahteraan guru dan karyawan sekolah; 6) Melakukan strategi pertumbuhan usaha di sekolah.⁴⁰

Jasa pendidikan, sebagaimana jasa yang lain, memiliki karakteristik tertentu. Berikut rincian keempat karakteristik jasa:

- 1) Tidak berwujud (*intangibility*). Jasa tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli.⁴¹

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Philip Kotler, dikutip oleh Buchari Alma, juga merangkum karakteristik jasa menjadi tiga, yaitu: 1) Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (*more intangible than tangible*); 2) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*); 3) Kurang memiliki standard dan keseragaman (*less standardized and uniform*). Lihat di Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 4-6. -- Sementara David Wijaya, menggabungkan pernyataan Bitner (1993), Tadappeli and Hayes (2000), menambahkan

Siswa yang mendaftarkan diri ke sekolah tidak mengetahui hasil pasti jasa pendidikan sampai lulus. Langkah sekolah untuk mengurangi ketidakpastian adalah dengan “mengelola bukti” untuk membuat hal yang tidak berwujud menjadi berwujud. Hal yang bisa dikelola untuk mengurangi ketidakpastian adalah tempat, orang, peralatan, bahan komunikasi, simbol dan harga. Secara konkrit dapat diwujudkan berupa bangunan dan gedung yang memadai, guru-guru yang kompeten, fasilitas belajar yang lengkap, komunikasi mudah dan informasi yang cepat, pemberian penghargaan dan *reward* bagi siswa berprestasi, serta pemberian beasiswa atau keringanan biaya.⁴²

2) Tidak terpisahkan (*inseparability*). Jasa tidak dapat dipisahkan dari tenaga yang menyampaikan, sehingga kehadiran tenaga penyampai jasa sangat dibutuhkan dalam penyampaian jasa.⁴³

Sekolah dapat meningkatkan jaminan ketersediaan guru atau pendidik dengan merekrut tenaga yang cukup yang kompeten dan dapat membangun kepercayaan siswa.⁴⁴

3) Beraneka ragam (*variability*). Jasa termasuk jasa pendidikan bersifat sangat beraneka ragam merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis jasa yang dihasilkan kurang bisa diukur dengan standar tertentu, sangat tergantung persepsi dan penerimaan pelanggan jasa.⁴⁵

Langkah sekolah untuk mengurangi dampak ketidakterukuran jasa adalah: a) Melatih guru dengan baik sehingga bekerja dengan profesional dan memiliki enam

satu lagi karakteristik jasa sehingga berjumlah lima, yaitu kepemilikan (*ownership*). Lihat David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2012), 5.

⁴² Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 7.

⁴³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 2 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 40.

⁴⁴ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 7.

⁴⁵ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 41.

karakteristik, yaitu kompeten, sopan dan ramah, kredibel dan terpercaya, memiliki keandalan (konsisten memberikan pelayanan), responsif dan komunikatif; b) Membuat standar prosedur kerja hingga tataran operasional; dan c) mengukur kepuasan pelanggan, baik melalui kotak saran, survei kepuasan pelanggan atau lainnya.⁴⁶

4) Dapat musnah (*perishability*). Di saat suatu paket jasa tidak laku pada kurun tertentu maka paket jasa itu dianggap telah musnah, tidak tahan lama dan menimbulkan kerugian bagi penyedia jasa. Kerugian ini terkait dengan gaji pegawai yang dikeluarkan, biaya perawatan fasilitas, biaya operasional, hingga kedaluarsa barang-barang tertentu.⁴⁷

Misalnya, tidak terpenuhinya kuota siswa di sekolah dalam satu tahun pelajaran akan berdampak terhadap *perishability* (kemusnahan) paket jasa hingga beberapa tahun. Sifat jasa semacam ini dapat diantisipasi dengan meningkatkan layanan jasa yang memuaskan pelanggan dan memperluas pasar pelanggan.⁴⁸

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, dikutip David Wijaya, karakteristik jasa pendidikan bisa diuraikan sebagai berikut⁴⁹:

- 1) Pendidikan adalah jasa murni, dimana proses penyampaian jasa pendidikan yang telah dilakukan didukung oleh peralatan kerja atau sarana pendukung pendidikan, seperti ruang kelas, kursi, buku dan sebagainya.
- 2) Penyampaian jasa pendidikan memerlukan kehadiran pelanggan jasa (siswa), dimana siswa mendatangi sekolah untuk mendapatkan jasa pendidikan.

⁴⁶ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 7.

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Ibid.

- 3) Penerima jasa pendidikan adalah orang. Jasa pendidikan adalah jasa yang berbasis orang, atau disebut sistem kontak tinggi atau sistem hubungan yang tinggi (*high contact system*), dimana hubungan antara penyedia jasa dan pelanggannya tinggi. Dengan kata lain, untuk menerima jasa pendidikan, pelanggan jasa pendidikan harus menjadi bagian dari sistem jasa pendidikan.
- 4) Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan jasa pendidikan berdasarkan hubungan keanggotaan (*member relationship*) di mana pelanggan jasa pendidikan telah menjadi anggota dari sekolah tertentu.

c. Konsep Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak digunakan sebagai acuan adalah model SERVQUAL (ServiceQuality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Model SERVQUAL diterapkan dengan melakukan perbandingan terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu persepsi pelanggan atas jasa nyata yang diterima (*perceived service*) dan persepsi pelanggan atas jasa yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Apabila kualitas jasa yang diterima lebih tinggi dari kualitas jasa yang diharapkan jasa dapat dikatakan berkualitas, demikian sebaliknya. Jadi kualitas jasa dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.⁵⁰

Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi SERVQUAL yang dikenal dengan istilah RATER, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan

⁵⁰ Ibid., 23.

responsiveness. RATER ini dapat diterapkan dalam dunia pendidikan dan terdiri atas unsur-unsur berikut:⁵¹

- 1) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan sekolah dalam merealisasikan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya.

Janji yang dipahami oleh pengguna jasa dalam dunia pendidikan adalah visi⁵², misi⁵³, tujuan⁵⁴ dan program⁵⁵ sekolah. Dimensi *reliability* ini terpenuhi ketika sekolah dapat merealisasikan visi, misi, tujuan dan program yang telah disosialisasikan kepada warga sekolah dan pihak yang berkepentingan. Program yang secara umum harus direalisasikan sekolah meliputi kegiatan pembelajaran yang berkualitas, guru yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, budaya dan lingkungan sekolah yang kondusif, sekolah melibatkan peran serta masyarakat dan membangun kemitraan, serta program lain yang mengarah pada peningkatan mutu.⁵⁶

- 2) *Assurance* (penjaminan), yaitu kemampuan sekolah/madrasah dalam memberikan jaminan yang menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah.

⁵¹ Ibid.

⁵² Visi merupakan gambaran tentang masa depan (*future*) yang realistis dan ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu. Visi adalah pernyataan yang diucapkan dan ditulis hari ini, yang merupakan proses manajemen saat ini yang menjangkau masa yang akan datang. Lihat: Akdon, *Strategic Management for Educational Management* (Bandung: Alfabeta, 2009), 95

⁵³ Misi merupakan tindakan dan upaya untuk mewujudkan visi. Jadi misi merupakan penjabaran visi dalam bentuk rumusan tugas, kewajiban, dan rancangan tindakan yang dijadikan arahan untuk mewujudkan visi. Dengan kata lain, misi adalah bentuk layanan untuk memenuhi tuntutan yang dituangkan dalam visi dengan berbagai indikatornya. Lihat: Ibid, 97

⁵⁴ Tujuan menggambarkan arahan yang jelas bagi sekolah. Perumusan tujuan harus memberikan ukuran lebih spesifik dan akuntabel. Lihat *Permendiknas No. 19 Tahun 2007*

⁵⁵ Program merupakan implementasi dari visi, misi dan tujuan. Program yang dimaksudkan dalam hal ini adalah program operasional. Program operasional didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan yang dihimpun dalam satu kelompok yang sama secara sendiri-sendiri atau bersama-sama untuk mencapai tujuan dan sasaran. Lihat: Akdon, *Strategic Management for Educational Management*, 135

⁵⁶ Lampiran Permendiknas RI No. 19 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.

Dimensi *assurance* atau penjaminan dalam jasa pendidikan dapat kita temukan dalam bentuk evaluasi belajar siswa, akreditasi dan sertifikasi. Hal ini disebutkan dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2) berbunyi “Untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan dilakukan evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi.”⁵⁷

Dalam level sekolah, evaluasi untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil belajar siswa dilakukan oleh guru, sekolah atau Pemerintah.⁵⁸ Akreditasi untuk menentukan kelayakan program dan kelayakan sekolah dilakukan oleh Pemerintah atau lembaga mandiri.⁵⁹ Sebagai pengakuan terhadap prestasi belajar atau kelulusan, siswa disertifikasi dalam bentuk pemberian ijazah.⁶⁰ Adapun pengakuan guru sebagai tenaga profesional dibuktikan dengan sertifikat pendidik.⁶¹

3) *Tangible* (berwujud/bukti langsung), yaitu kemampuan sekolah dalam menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah untuk menimbulkan kepercayaan kepada sekolah, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta penampilan guru.⁶²

Bukti langsung (*tangible*) fasilitas fisik atau sarana prasarana yang perlu ditunjukkan sekolah minimum adalah sebagai berikut: a) kriteria minimum “sarana” terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lain; b) kriteria

⁵⁷ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2)

⁵⁸ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 58.

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 60.

⁶⁰ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 61.

⁶¹ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 2.

⁶² Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 23.

minimum “prasarana” terdiri dari lahan, bangunan, ruang-ruang, dan instalasi daya dan jasa yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.⁶³

Bukti langsung yang bisa ditunjukkan guru adalah perilaku yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi siswa, dan berakhlak mulia.⁶⁴ Selain itu komitmen profesionalitas guru perlu ditunjukkan dengan perhatian yang tinggi terhadap siswa-siswi, waktu dan tenaga yang dikeluarkan, serta kerja yang sebanyak-banyaknya untuk orang lain.⁶⁵

4) *Empathy* (empati) yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang khusus terhadap individu siswa dengan memahami keinginan atau kebutuhan masing-masing individu siswa.

Dimensi empati dalam jasa pendidikan bisa diterapkan dengan merancang pembelajaran yang mampu mengakomodir kecerdasan beragam (*multiple intelligences*) siswa.⁶⁶ Bentuk lain penerapan empati dalam jasa pendidikan adalah adanya layanan bimbingan dan konseling yang bertujuan mengembangkan potensi dan mengentaskan masalah individu-individu siswa. Layanan bimbingan dan konseling di pendidikan dasar bisa dilakukan oleh konselor atau guru kelas.⁶⁷

5) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan sekolah untuk merespon perkembangan yang terjadi di masyarakat serta menindaklanjuti dengan cepat saran dan masukan warga sekolah atau pihak yang berkepentingan.

⁶³ Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tanggal 28 Juni 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum pada Bab I Pendahuluan.

⁶⁴ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28 Ayat 3

⁶⁵ Burhanuddin Salam, *Pengantar Pedagogik: Dasar-dasar Ilmu Mendidik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 124.

⁶⁶ Evelyn English, *Pembelajaran dengan Empati* (Bandung: Nuansa, 2005), 15

⁶⁷ Tim Penyusun Panduan BK, *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Dasar (SD)*. (Jakarta: Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2016), 2

Secara teknis, dimensi “responsif” bisa dilakukan sekolah dengan cepat merespon keluhan dan masukan warga sekolah, namun jika merujuk pada prinsip pengembangan kurikulum nasional, kata “responsif” lebih ditujukan sebagai daya tanggap sekolah dalam mengikuti dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Artinya kualitas jasa pendidikan yang diberikan sekolah akan meningkat jika senantiasa mengikuti dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.⁶⁸

Kualitas jasa secara garis besar tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi 70%. Kelima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara keseluruhan memenuhi faktor emosi pengguna jasa yang berhubungan dengan rasa bahagia, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya.⁶⁹

2. Strategi Pemenuhan Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Penyedia jasa pendidikan Islam, dalam hal ini madrasah, dalam meningkatkan kualitas jasa harus mengembangkan strategi tertentu. Terlebih dahulu, peneliti akan memberi batasan pengertian “strategi” pada bahasan ini. Kata “strategi” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan dalam beberapa uraian yang sebagian besar berkaitan dengan peperangan dan dunia militer. Peneliti mengambil satu pengertian “strategi” dalam KBBI sebagai “rencana cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.”⁷⁰

⁶⁸ Badan Standar Nasional Pendidikan, *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah* (Jakarta: BNSP, 2006), 5.

⁶⁹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), 37-39.

⁷⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.web.id/strategi> diakses pada tanggal 5 Desember 2016.

Quinn, dikutip David Wijaya, menjelaskan definisi strategi sebagai “pola atau rencana yang menyatupadukan sasaran utama, kebijakan, dan tindakan organisasi menjadi suatu kesatuan.” Strategi yang dirumuskan dengan benar membantu penyedia jasa pendidikan menyusun dan mengalokasikan sumber daya organisasi menjadi sikap yang unik dan bersemangat berdasarkan kompetensi dan kelemahan internal relatif organisasi serta mengantisipasi perubahan lingkungan.⁷¹

Dalam konteks penelitian ini “strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam” dapat diberi pengertian sebagai “pola atau rencana cermat madrasah/sekolah Islam mengenai kegiatan, kebijakan dan tindakan madrasah/sekolah Islam untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam sebagai sasaran khususnya.”

Strategi dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam dimulai dengan memahami dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu persepsi pelanggan atas jasa nyata yang diterima (*perceived service*) dan persepsi pelanggan atas jasa yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Apabila kualitas jasa yang diterima lebih tinggi dari kualitas jasa yang diharapkan maka jasa dikatakan berkualitas, demikian sebaliknya. Jadi kualitas jasa dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas jasa yang diterima.⁷²

Selanjutnya, strategi peningkatan kualitas jasa harus disusun dengan melihat beberapa aspek pertimbangan:

- a. Mempertimbangkan karakteristik jasa. Karakteristik jasa adalah tidak berwujud (*intangibility*) artinya jasa tidak dapat langsung dirasakan; tidak terpisahkan (*inseparability*) artinya penyedia dan penerima jasa harus bertemu; beraneka ragam

⁷¹ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 54.

⁷² *Ibid.*, 23.

(*variability*) artinya memiliki banyak variasi bentuk dan kurang bisa diukur dengan standar tertentu; dapat musnah (*perishability*) artinya jika tidak laku pada kurun tertentu maka dianggap telah musnah.⁷³

- b. Memenuhi dimensi kualitas jasa. Dimensi kualitas jasa yaitu: *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan merealisasikan jasa sesuai dengan janji; *assurance* (penjaminan) yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan; *tangible* (berwujud/bukti langsung) yaitu kemampuan dalam menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal; *empathy* (empati) yaitu kemampuan memberikan perhatian yang khusus terhadap konsumen jasa; *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan merespon perkembangan serta menindaklanjuti masukan konsumen jasa.⁷⁴
- c. Mengatasi faktor penyebab kualitas jasa menjadi buruk. Faktor-faktor tersebut antara lain: 1) Sifat *inseparability* jasa, yaitu kegiatan produksi dan konsumsi dilaksanakan bersamaan, sehingga tenaga dituntut profesional dan fasilitas harus memadai;⁷⁵ 2) Intensitas pegawai yang tinggi. Jasa pendidikan tergolong kategori *mass service* (jasa massal), artinya memiliki tingkat intensitas tenaga kerja yang tinggi dan berinteraksi dengan banyak pelanggan yaitu siswa; 3) Dukungan kepada pelanggan internal kurang memadai seperti karyawan yang kekurangan dalam peralatan kerja, pakaian seragam, pelatihan, dan informasi prosedur kerja;⁷⁶ 4)

⁷³ Philip Kotler, dikutip oleh Buchari Alma, juga merangkum karakteristik jasa menjadi tiga, yaitu: 1) Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (*more intangible than tangible*); 2) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*); 3) Kurang memiliki standar dan keseragaman (*less standardized and uniform*). Lihat di Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 4-6. -- Sementara David Wijaya, menggabungkan pernyataan Bitner (1993), Tadappeli and Hayes (2000), menambahkan satu lagi karakteristik jasa sehingga berjumlah lima, yaitu kepemilikan (*ownership*). Lihat Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 5.

⁷⁴ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 23.

⁷⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 2 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 40.

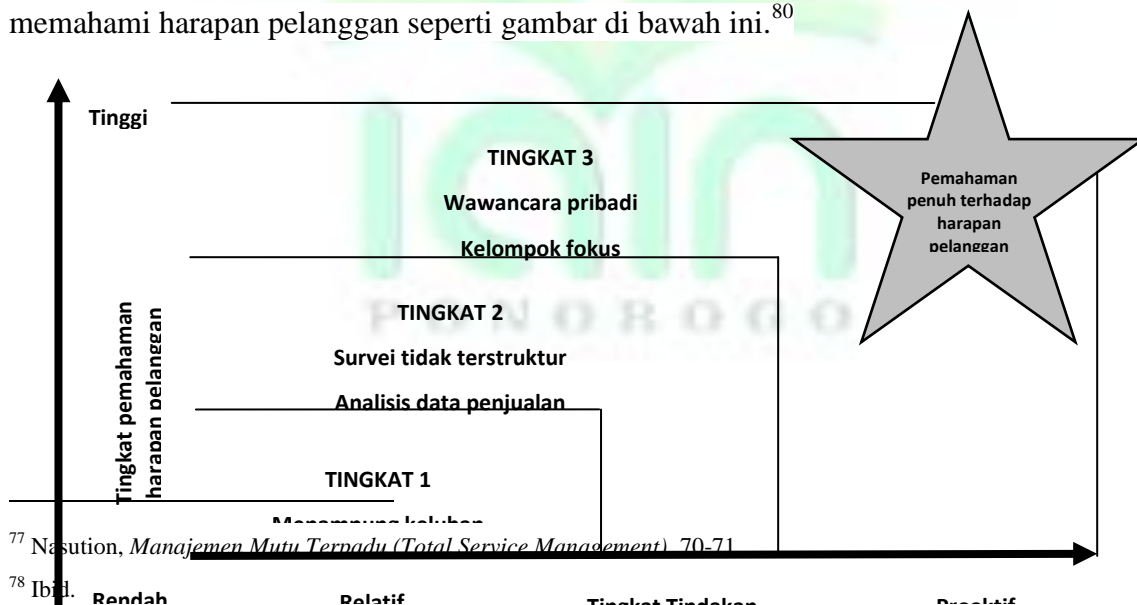
⁷⁶ Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, 30-31. Lihat juga Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 70-71.

Kesenjangan komunikasi lembaga dengan pelanggan; 5) Melayani semua pelanggan dengan cara yang sama, padahal pelanggan adalah manusia unik yang memiliki emosi dan bakat yang berbeda-beda;⁷⁷ 6) Perluasan jasa pendidikan secara berlebihan sehingga dapat mengakibatkan permasalahan pada standar kualitas jasa;⁷⁸ 7) Visi untung jangka pendek. Visi jangka pendek berupa pengurangan karyawan hanya demi meningkatkan pendapatan organisasi jasa, tetapi justru berdampak pada menurunnya kualitas jasa.

Berdasarkan pertimbangan di atas, maka Fandy Tjiptono merumuskan strategi dalam memenuhi dimensi kualitas jasa, yang oleh peneliti, sekaligus diterapkan ke dalam konteks peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam sebagai berikut⁷⁹:

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa pendidikan

Pelanggan utama jasa pendidikan adalah siswa atau orang tua siswa. Sekolah/madrasah harus memahami terlebih dahulu determinan atau harapan apa yang paling diinginkan siswa sebagai pelanggan. Gaspersz merumuskan sebuah mekanisme memahami harapan pelanggan seperti gambar di bawah ini.⁸⁰



⁷⁷ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 70-71

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2000), 88.

⁸⁰ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), 4.

Gambar 2.3 Mekanisme Memahami Harapan Pelanggan

Pada gambar di atas dipaparkan bahwa mekanisme pada Tingkat I merupakan mekanisme terendah dalam memahami harapan pelanggan yang dicirikan oleh mode reaktif yaitu hanya dengan menampung keluhan. Mekanisme Tingkat II yang melakukan survei tidak terstruktur menunjukkan penyedia jasa mau berkomunikasi dengan pelanggan tapi masih memandang sebagai tujuan kedua, bukan sasaran utama. Mekanisme Tingkat III merupakan mekanisme memahami harapan pelanggan pada tingkat paling tinggi ditandai dengan pendekatan proaktif untuk mendengarkan pelanggan melalui wawancara pribadi yang intensif, oleh tim khusus, dan survei yang didesain khusus untuk menjangring informasi dari pelanggan.⁸¹

Dengan melalui mekanisme tersebut, sekolah/madrasah sebagai organisasi jasa pendidikan dapat menyimpulkan apa yang menjadi determinan/harapan utama siswa dan memfokuskan pencapaian harapan tersebut.⁸²

b. Mengelola harapan siswa sebagai pelanggan jasa pendidikan

Makin banyak janji yang diberikan maka makin sulit untuk memenuhinya, maka dalam menjaga kualitas jasa ada suatu pedoman, “Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.”⁸³ Janji dalam jasa pendidikan ditemukan dalam bentuk visi, misi dan tujuan sekolah. Visi merupakan gambaran

⁸¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 115-116.

⁸² *Ibid.*, 71.

⁸³ *Ibid.*, 70-17.

tentang masa depan (*future*) yang realistis dan ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu.⁸⁴ Misi merupakan tindakan dan upaya untuk mewujudkan visi atau misi adalah bentuk layanan untuk memenuhi tuntutan yang dituangkan dalam visi dengan berbagai indikatornya.⁸⁵ Tujuan menggambarkan arahan yang jelas bagi sekolah. Perumusan tujuan harus memberikan ukuran lebih spesifik dan akuntabel. Salah satu kriteria dalam merumuskan “tujuan sekolah/madrasah” adalah mengakomodasi masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan”⁸⁶

Jadi untuk mengelola harapan siswa, sekolah/madrasah dituntut untuk mewujudkan visi, misi dan tujuannya yang disusun terlebih dahulu yang spesifik dan akuntabel (dapat diukur). Dengan terwujudnya tujuan tersebut berarti sekolah telah memenuhi dimensi kualitas jasa *reliability* (keandalan).

c. Mengelola kualitas jasa dengan menunjukkan bukti langsung (*tangible*)

Jasa memiliki salah satu karakteristik tidak dapat dilihat/dipegang, sehingga pelanggan jasa cenderung memperhatikan fakta *tangibles* (bukti langsung) yang berkaitan dengan jasa. Bukti kualitas jasa bisa berupa fisik, penampilan karyawan perlengkapan dan peralatan yang digunakan, laporan keuangan, dan logo organisasi.⁸⁷

Zeithaml dan Bitner mengategorikan bauran bukti fisik jasa yang *tangible* menjadi lima kategori yaitu: 1) rancangan fasilitas (*facility design*) seperti kapasitas gedung, lokasi, dan tata letak fasilitas sekolah; 2) peralatan (*equipment*) seperti

⁸⁴ Visi adalah pernyataan yang diucapkan dan ditulis hari ini, yang merupakan proses manajemen saat ini yang menjangkau masa yang akan datang. Lihat: Akdon, *Strategic Managemen for Educational Management*, 95.

⁸⁵ Jadi misi merupakan penjabaran visi dalam bentuk rumusan tugas, kewajiban, dan rancangan tindakan yang dijadikan arahan untuk mewujudkan visi. Deangan kata lain, misi adalah bentuk layanan untuk memenuhi tuntutan yang dituangkan dalam visi dengan berbagai indikatornya. Lihat: *Ibid.*, 97.

⁸⁶ *Permendiknas No. 19 Tahun 2007*.

⁸⁷ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 70-71.

perkakas, perabot, dan perangkat sekolah; 3) petunjuk (*signage*) gambar visual seperti petunjuk arah di jalan, di dalam atau lingkungan sekolah; 4) pakaian karyawan (*employee dress*) yaitu pakaian standar yang dikenakan karyawan dalam aktivitas sekolah; 5) bentuk berwujud lain (*other tangibles*) seperti laporan, dokumen, grafik, gambar, suara, kosakata motivasi, kartu nama disertai logo.⁸⁸

Bukti langsung (*tangible*) fasilitas fisik dalam kebijakan pemerintah dapat ditemukan dengan istilah sarana prasarana. Pemerintah menetapkan “sarana” minimum sekolah terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lain; sedangkan “prasarana” minimum terdiri dari lahan, bangunan, ruang-ruang, dan instalasi daya dan jasa yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.⁸⁹

Bukti langsung (*tangible*) yang bisa ditunjukkan guru dalam kebijakan pemerintah dijelaskan bahwa setiap guru di Indonesia dituntut untuk menunjukkan adalah perilaku yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi siswa, dan berakhlak mulia.⁹⁰ Bukti langsung (*tangible*) lain yang bisa ditunjukkan guru sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pengguna jasa pendidikan adalah komitmen profesionalitas guru yang ditunjukkan dengan perhatian yang tinggi terhadap siswa-siswi, waktu dan tenaga yang dikeluarkan, serta kerja yang sebanyak-banyaknya untuk orang lain.⁹¹

d. Mendidik walimurid agar memiliki persepsi yang tepat terhadap jasa yang diterima

⁸⁸ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 221.

⁸⁹ Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tanggal 28 Juni 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum pada Bab I Pendahuluan.

⁹⁰ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28 Ayat 3.

⁹¹ Burhanuddin Salam, *Pengantar Pedagogik: Dasar-dasar Ilmu Mendidik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 124.

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam menyampaikan kualitas. Oleh karenanya, kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.⁹² Kegiatan mendidik pelanggan jasa pendidikan dewasa ini banyak dilakukan dengan kegiatan *school parenting*, yaitu semacam kegiatan yang bertujuan agar orang tua dapat mengetahui pola asuh yang benar dan baik.⁹³

Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak juga tercantum dalam Undang-Undang yang berbunyi, “Orang tua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan anaknya.”⁹⁴ Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak bisa didefinisikan sebagai kehadiran orang tua di sekolah termasuk ikut dalam proses belajar yang diikuti anak⁹⁵ atau bisa diartikan sebagai suatu proses orang tua menggunakan segala kemampuan mereka untuk keuntungan mereka dan anak-anak serta program yang dijalankan anak-anak.⁹⁶

e. Mengembangkan budaya kualitas di sekolah

Budaya mutu atau budaya kualitas menurut Goetsch D.L dan Davis D.L adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan suatu lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari

⁹² Ibid., 70-71.

⁹³ *Parenting Education is a process that involves the expansion of insights, understanding and attitudes and acquisition of knowledge and skills about the development of both parents and their children and the relationship between them.* Lihat di E. B. Surbakti, *Parenting Anak-Anak* (Jakarta: PT. Elex. Media, 2012), 3.

⁹⁴ *Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 7 Ayat (1).*

⁹⁵ G. Hornby, *Parental Involvement in Childhood Education: Building Effective School-Family Partnership* (New York: Springer Scienctet Business Media, 2011), 1.

⁹⁶ Storey Morrison & Zhang, *Accessible Family Involvement in Early Childhood Education Program. Dimensions of early Childhood Education*, 39 (3), 21-25.

filosofi, keyakinan, sikap, norma, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.⁹⁷

Menurut Barry Cushman dan Derek Lodege bahwa budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan cara akan pekerjaan dilakukan dan cara pegawai berperilaku. Oleh sebab itu menjadi penting, dalam membangun budaya suatu lembaga pendidikan, penentuan sistem nilai yang diyakini oleh seluruh warga sekolah, bagaimana warga sekolah memahami pekerjaan itu hendak dilakukan, bagaimana cara para pegawai dalam sekolah itu berperilaku. Tiga hal yakni sistem nilai, pemahaman dan peran pegawai tentang pekerjaan dan perilaku pegawai, akan berpengaruh terhadap budaya yang dikembangkan dalam sebuah lembaga.⁹⁸

Poerwanto menemukan bahwa budaya yang kuat dibangun oleh empat dimensi K atau empat C yaitu komitmen (*commitment*), kemampuan (*competence*), kepaduan (*cohesion*), dan konsistensi (*consistency*). Komitmen untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi perlu didukung oleh kemampuan individual baik keahlian teknis, psikologis maupun sosiologis untuk memadukan diri sebagai bagian dari kehidupan organisasi secara menyeluruh. Kondisi tersebut harus dilaksanakan secara konsisten terhadap apa yang telah disepakati bersama. Membangun budaya yang kuat memerlukan pemimpin yang kuat yang memiliki visi dan kepribadian yang kuat pula. Gerakan pertama saat dimulainya operasi adalah memberi teladan pada para bawahan dan mengantisipasi kegiatan lingkungan eksternal.⁹⁹

⁹⁷ Goetsch D.L dan Davis D.L, *Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengelolaan, dan Pelayanan* Jilid I, terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), 110.

⁹⁸ Barry Cushman dan Derek Lodege, *Organisational Behavior and Design* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1996), 25.

⁹⁹ Poerwanto, *Budaya Perusahaan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 69.

f. Menciptakan *automating quality* untuk mengatasi variabilitas jasa

Karakteristik jasa yang beraneka ragam (*variability*) dan *nonstandardized output*, kurang bisa diukur dengan standar tertentu serta sangat tergantung persepsi dan penerimaan pelanggan jasa¹⁰⁰ perlu diatasi antara lain dengan menciptakan *automating* (otomatisasi). Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki.¹⁰¹

Saiful Rahman Yuniarto mengemukakan bahwa otomatisasi dimulai dari pabrik dan menyebar ke kantor dalam bentuk otomatisasi kantor (*office automation* atau OA). OA adalah penggunaan alat elektronik untuk memudahkan komunikasi formal dan informal terutama berkaitan dengan komunikasi informasi dengan orang-orang di dalam dan di luar perusahaan untuk meningkatkan produktivitas.¹⁰² Otomatisasi dalam dunia pendidikan ini antara lain diterapkan berupa *Computer-Based Instruction (CBI)* dan *Computer-Based Test (CBT)*. CBI merupakan bentuk aplikasi komputer yang diterapkan dalam proses pembelajaran sedangkan CBT untuk keperluan tes atau evaluasi pembelajaran. Siswa dapat melakukan tes dari tempat yang berbeda, baik itu dalam jaringan internet maupun dalam jaringan dalam suatu sekolah.¹⁰³

Sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, madrasah/sekolah perlu melakukan riset secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan

¹⁰⁰ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 41.

¹⁰¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 70-71.

¹⁰² Saiful Rahman Yuniarto, "Otomatisasi Kantor (OA)" diupload November 2013, <http://saifulrahman.lecture.ub.ac.id/2013/10/otomatisasi-kantor-oa/> diakses 2 Desember 2016.

Obaja Maruli, "Dampak Negatif Pola Promosi Pendidikan Pada Siswa", dimuat di *Artikel Discerning Petra*, diupload 01 Desember 2011, http://discerning.petra.ac.id/index.php/artikel/artikel_detail/9 diakses pada 5 Desember 2016.

¹⁰³ Suryanto, "Computer-Baser Test (CBT) Sarana Ujian Nasional", <http://www.vedcmalang.com/pppptoemlg/index.php/menuutama/edukasi/1416-cbt> diakses 20 Desember 2016.

manusia dan yang memerlukan otomatisasi. Harus dihindari adanya otomatisasi yang mencakup keseluruhan jasa.¹⁰⁴

g. Menindaklanjuti jasa pendidikan

Menindaklanjuti jasa untuk memperbaiki aspek-aspek jasa yang perlu diperbaiki. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka pada jasa yang diberikan.¹⁰⁵

Menindaklanjuti jasa dalam dunia pendidikan, khususnya dalam kegiatan pembelajaran, dilakukan setelah kegiatan penilaian. Menurut Abdul Madjid, tindak lanjut dapat dilaksanakan dengan cara: *Program perbaikan*, merupakan bentuk khusus dari pengajaran yang diberikan kepada seseorang atau beberapa murid yang mengalami kesulitan belajar; *Program pengayaan*, adalah bentuk pengajaran yang khusus diberikan kepada murid-murid yang sangat cepat dalam belajar. Program pengayaan dapat ditempuh dengan cara memberikan bacaan tambahan atau berdiskusi yang bertujuan memperluas wawasan bagi kompetensi dasar tertentu; dan *Program akselerasi*, yaitu memberikan kesempatan kepada siswa melalui masa belajar di sekolah dengan waktu yang relatif cepat.¹⁰⁶

h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan

¹⁰⁴ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 70-71.

¹⁰⁵ Ibid.

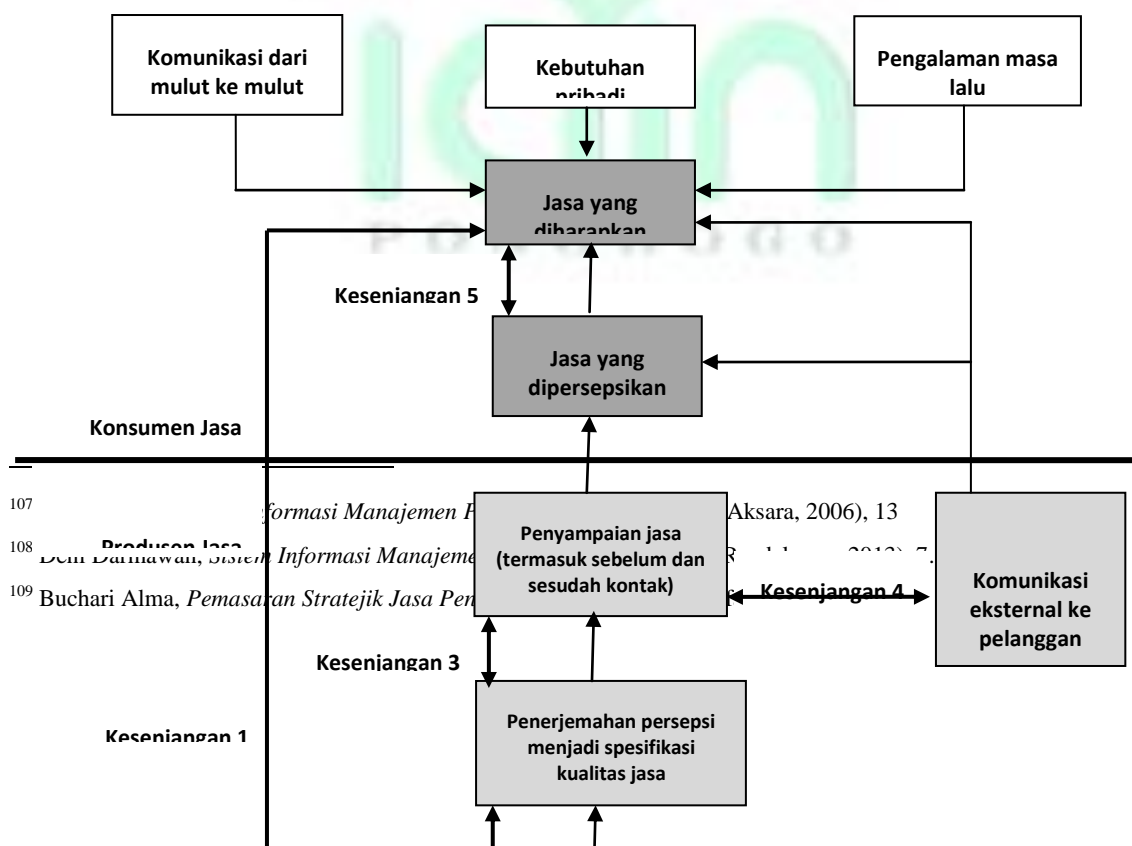
¹⁰⁶ Abdul Majid, *Perencanaan Pembelajaran*, Cet. III (Bandung: Rosdakarya, 2007), 236-243.

manajemen (perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, dan pengendalian) dalam organisasi.¹⁰⁷

Sistem Informasi Manajemen Pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan bidang pendidikan. Dalam dunia pendidikan, sistem informasi manajemen mencakup: koneksi dan setting, pengelolaan kesiswaan, pengelolaan akademik, pengelolaan guru dan karyawan, pengelolaan keuangan, pengelolaan perpustakaan, pelaporan dan bank soal. Sistem informasi manajemen ini berfungsi mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pembelajaran.¹⁰⁸

3. Strategi Mengatasi Kesenjangan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Leonard L. Berry, A. Parasurman dan Valarie A. Zeithaml melakukan penelitian yang berhasil mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Model kesenjangan kualitas jasa yang dikemukakan pada gambar di bawah ini.¹⁰⁹



¹⁰⁷

¹⁰⁸

¹⁰⁹

Gambar 2.4 Model Kesenjangan Kualitas Jasa (Parasuranman, 1985)

Analisis kesenjangan dari model kualitas jasa tersebut dapat diuraikan faktor penyebab dan tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasinya¹¹⁰:

- a. *Kesenjangan pertama*: Sekolah/madrasah tidak mengetahui harapan utama siswa sebagai konsumen

Sekolah/madrasah tidak mengetahui apa yang diharapkan siswa atau orang tua siswa karena: 1) tidak ada interaksi langsung dengan orang tua siswa dan sekolah/madrasah kurang fokus pada *relationship*, tetapi hanya lebih menekankan pada transaksi atau kegiatan penerimaan murid sebanyak mungkin; 2) tidak ada upaya untuk menanyakan harapan orang tua siswa; 3) kurang siap memberi perhatian kepada siswa. Tindakan yang harus dilakukan pihak sekolah/madrasah adalah memperoleh informasi yang akurat mengenai harapan konsumen. Metode formal dan informal dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tersebut.¹¹¹

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid, 30-31. Lihat juga Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 70-71

Mekanisme memahami harapan utama siswa, menurut Gaspersz, dapat dilakukan melalui kegiatan wawancara intensif dengan siswa atau orang tua siswa yang dilakukan oleh tim khusus, serta melalui survei yang didesain khusus untuk menjangkau informasi dari pelanggan.¹¹²

b. *Kesenjangan kedua*: Sekolah/madrasah tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat

Penentuan standar pelayanan pendidikan harus didasarkan atas harapan konsumen yang diidentifikasi secara akurat. Sekolah yang tidak memiliki standar pelayanan yang tepat dipicu oleh tidak adanya komitmen dan ketulusan dari pihak pimpinan sekolah untuk memberikan pelayanan berkualitas.¹¹³

Standar pelayanan pendidikan secara nasional termuat dalam Undang-Undang tentang Standar Nasional Pendidikan mencakup 8 (delapan) standar yaitu standar penilaian, standar isi, standar kompetensi lulusan, standar proses, standar pembiayaan, standar pengelolaan, standar pendidik dan tenaga kependidikan dan standar sarana-prasarana.¹¹⁴ Pengukuran capaian standar ini dilakukan melalui akreditasi¹¹⁵ oleh suatu badan khusus yang dibentuk Pemerintah yaitu Badan Akreditasi Nasional (BAN)¹¹⁶.

Sebagai langkah awal menuju SNP ini Pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)¹¹⁷. SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu

¹¹² Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 115-116

¹¹³ Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 30-31

¹¹⁴ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 35 Ayat (1)

¹¹⁵ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2)

¹¹⁶ Permendikbud RI No. 59 Tahun 2012 tentang Badan Akreditasi Nasional Pasal 2

¹¹⁷ Rudi Hermawan, *Terakreditasi "A" Tidak Menjamin Madrasah Penuhi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan*, <http://bdkpalembang.kemenag.go.id/terakreditasi-a-tidak-menjamin-madrasah-penuhi-standar-pelayanan-minimal-pendidikan/> diakses pada tanggal 30 November 2016.

pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Sedangkan SPM Pendidikan Dasar (SPM Dikdas) adalah salah satu tolak ukur kinerja pelayanan dasar. Dalam Permendikbud Nomor 23 Tahun 2013 terdapat instrumen indikator yang harus dipenuhi oleh sekolah/madrasah untuk mencapai standar pelayanan minimal pendidikan. SPM Dikdas tersebut meliputi persyaratan minimal terkait dengan prasarana dan sarana, guru, kepala madrasah, pengawas sekolah/madrasah, buku, media pembelajaran, kurikulum, rencana pembelajaran, proses pembelajaran, manajemen sekolah/madrasah, serta penjaminan mutu dan evaluasi.¹¹⁸ Terjadi banyak temuan bahwa ternyata sekolah/madrasah yang telah terakreditasi bahkan dengan peringkat “A” sebagian tidak memenuhi standar pelayanan minimal. Hal ini terjadi karena disebabkan antara SPM dan SNP memiliki tolak ukur penilaian yang berbeda, salah satu contohnya jumlah murid SD/MI dalam satu rombongan belajar menurut SPM tidak melebihi 32 orang, sedangkan dalam SNP tidak mengatur hal itu. Maka, dalam menilai standar pelayanan pendidikan yang diberikan sekolah/madrasah, selain didasarkan atas hasil akreditasi SNP juga didasarkan atas pemenuhan SPM.¹¹⁹

¹¹⁸ *Permendikbud Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota*. Disebutkan sejumlah indikator untuk tingkat SD/MI antara lain; Dalam peraturan tersebut untuk tingkat SD/MI disebutkan antara lain jumlah siswa dalam setiap rombongan belajar tidak melebihi 32 orang; tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 siswa dan 6 (enam) guru untuk setiap sekolah; tersedia 2 (dua) guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D-IV dan 2 (dua) orang guru telah memiliki sertifikasi pendidik; Kepala SD/MI berkualifikasi S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik; menyediakan buku teks sesuai kelayakan yang ditetapkan; menyediakan satu set peraga IPA; memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi; setiap guru bekerja 37,5 jam per minggu; proses pembelajaran 27 jam per minggu dan 34 minggu per tahun; menerapkan kurikulum KTSP atau Kurikulum 2013; guru menerapkan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) berdasarkan silabus; guru menerapkan program penilaian dan menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran; kepala sekolah menyampaikan laporan ulangan akhir semester dan ulangan kenaikan kelas; sekolah menerapkan prinsip-prinsip manajemen berbasis sekolah (MBS).

¹¹⁹ Berdasarkan hasil data survey tahun 2014 di SMP/MTs dan SD/MI baik negeri maupun swasta di Kota Palembang dengan jumlah sampel 81 SD/MI dan 69 SMP/MTs lihat Rudi Hermawan, *Terakreditasi “A” Tidak Menjamin Madrasah Penuhi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan*, <http://bdkpalembang.kemenag.go.id/terakreditasi-a-tidak-menjamin-madrasah-penuhi-standar-pelayanan-minimal-pendidikan/>

Peningkatan standar layanan pendidikan juga dapat dilakukan dengan mengikuti program Adiwiyata. Program ini dicanangkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Program berbasis lingkungan hidup ini secara signifikan dapat mendukung pencapaian standar pelayanan pendidikan oleh sekolah/madrasah terutama dalam penciptaan kondisi belajar mengajar yang lebih nyaman dan kondusif.¹²⁰ Sekolah/madrasah peserta program Adiwiyata berkesempatan mendapatkan penghargaan dalam beberapa tingkat yaitu kabupaten/kota, provinsi, nasional dan mandiri.¹²¹

Peningkatan mutu layanan pendidikan dapat juga dilakukan melalui Sertifikasi ISO 9000. Proses akreditasi BAN dan Sertifikasi ISO 9000 saling mendukung untuk tercapainya mutu, relevansi dan tingkat efisiensi yang diharapkan. Perbedaan utama terjadi pada cara *assessment*-nya. *Assesment* yang dilakukan ISO 9000 lebih banyak dilakukan dalam bentuk pengecekan atas proses yang dilakukan. Penekanan yang dilakukan bakuan proses mutu ISO 9000 adalah terdokumentasikannya semua tahapan proses yang dilakukan dalam organisasi serta dilaksanakannya semua proses yang telah didokumentasikan tersebut.¹²²

c. *Kesenjangan ketiga*: Sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan

Penyebab timbulnya kesenjangan ini adalah guru tidak memahami peran yang harus dijalankan; guru merasa dalam konflik antara siswa dan kepala sekolah/madrasah;

¹²⁰ Kementerian Lingkungan Hidup dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Panduan Adiwiyata: Sekolah Peduli dan Berbudaya Lingkungan* (Jawa Tengah: Badan Lingkungan Hidup, 2012), 13

¹²¹ *Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Adiwiyata Pasal 10 Ayat (1)*

¹²² Th. Widia Soerjaningsih, "Peningkatan Mutu Proses Perguruan Tinggi Melalui Sistem Mutu ISO 9000", *Journal The WinnERS*, Vol. 5 No.2, September 2004, 86

sekolah/madrasah dalam memilih guru; teknologi yang digunakan tidak memadai; kompensasi dan pengakuan yang kurang baik; kurangnya pemberdayaan guru; siswa tidak menjalankan peran semestinya karena kurangnya pengetahuan dan siswa/orang tua siswa saling mempengaruhi secara negatif. Tindakan yang harus dilakukan kepala sekolah/madrasah adalah selain memberikan perhatian kepada siswa harus pula memberikan perhatian kepada guru dan menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.¹²³

Menurut Hartati Sukiman, peningkatan mutu serta efisiensi kerja seluruh tenaga personalia yang berada di lingkungan sekolah baik tenaga edukatif maupun administratif dapat dilakukan melalui pembinaan.¹²⁴ Teknik-teknik pembinaan guru meliputi kunjungan kelas, pertemuan pribadi, rapat dewan guru, kunjungan antar kelas, kunjungan sekolah, kunjungan antar sekolah, pertemuan dalam kelompok kerja, penerbitan profesional dan penataran.¹²⁵

d. *Kesenjangan keempat*: Sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Kesenjangan ini terjadi karena janji yang diberikan terlalu tinggi; komunikasi antara tenaga pendidik dengan bagian promosi sekolah/madrasah yang lemah; tidak konsisten kebijakan dan prosedur antar unit kerja di sekolah/madrasah; pengelolaan harapan konsumen yang lemah dan gagal mendidik konsumen. Tindakan yang harus dilakukan adalah komunikasi antara unit-unit kerja di sekolah harus diperkuat. Bagian

¹²³ Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 30-31

¹²⁴ Hartati Sukiman, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Yogyakarta: UNY Press, 2008), 23

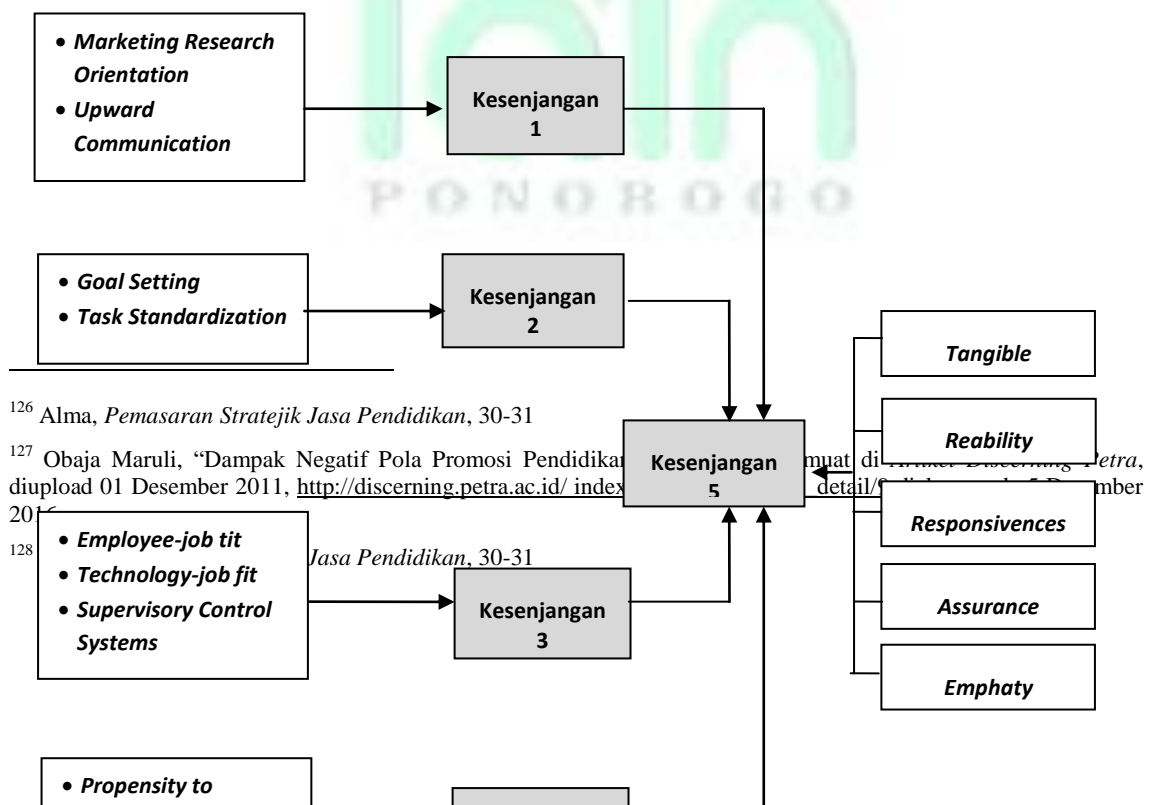
¹²⁵ Ali Imron, *Pembinaan Guru Indonesia* (Jakarta: PT Dunia Pustaka Raya, 1995) 90

penerimaan siswa baru supaya tidak membentuk harapan kepada calon siswa yang melebihi kemampuan sekolah/madrasah untuk memenuhinya.¹²⁶

Lembaga pendidikan dalam mempromosikan diri disarankan untuk memperbaiki materi promosi yang dibawakan kepada calon siswa. Selayaknya lembaga pendidikan menjadi tempat memperdayakan dan bukan memperdaya calon siswa. Salah satu poin penting yang harus dipresentasikan adalah bagaimana lembaga pendidikan dapat berkontribusi untuk mengembangkan potensi siswa. Niscaya jika lembaga pendidikan memperbaiki motivasi dan materi presentasi, informasi promosi yang disajikan akan tetap bersifat membangun dan inspiratif walau sebagian dari calon siswa yang mendengar tidak akan masuk ke lembaga pendidikan tersebut.¹²⁷

e. *Kesenjangan kelima*: Perbedaan persepsi siswa dengan harapan siswa

Kesenjangan ini berada di luar sekolah, yang terjadi karena konsumen atau siswa memiliki persepsi berbeda dengan harapannya. Kesenjangan ini tidak mudah dihilangkan, karena sekolah/madrasah harus menghilangkan kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat. Selain itu harus ditempuh dengan cara memenuhi lima dimensi kualitas yaitu keandalan, bukti langsung, empati, responsif, dan penjaminan.¹²⁸



¹²⁶ Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 30-31

¹²⁷ Obaja Maruli, "Dampak Negatif Pola Promosi Pendidikan", diupload 01 Desember 2011, <http://discerning.petra.ac.id/index>

¹²⁸ *Jasa Pendidikan*, 30-31

Gambar 2.5 Model Kesenjangan Kualitas Jasa yang Disempurnakan (Zeithaml, 1990)

4. Mengetahui Keberhasilan Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Peneliti dalam mengetahui keberhasilan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam menggunakan dua dasar yaitu perspektif kualitas jasa dan indikator kepuasan pelanggan. Pertama, jasa dikatakan berkualitas jika memenuhi salah satu perspektif dari kualitas, yang oleh Garvin diidentifikasi ada 5 (lima):¹²⁹

- a. *Trancendental approach*. Menurut pendekatan ini, kualitas dapat dirasakan, tetapi sulit dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, dan seni rupa. Pada kualitas jasa pendidikan bisa diterapkan dalam hal perubahan perilaku siswa yang nampak bertambah baik dan sopan, lebih peduli terhadap lingkungan sosial sekitar dan sebagainya.

¹²⁹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 42

- b. *Product-based approach*. Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual. Pada jasa pendidikan dapat dilihat dari kuantitas jumlah siswa yang diterima dibandingkan jumlah siswa sekolah lain atau rata-rata jumlah siswa pada lingkup yang lebih luas.
- c. *Used-based approach*. Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menggunakannya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Dalam dunia pendidikan dapat diterapkan dalam bentuk kemampuan siswa membaca al-Quran, mempraktikkan bacaan dan gerakan salat, menunjukkan sikap hormat kepada guru dan orang tua dan sebagainya.
- d. *Manufacturing-based approach*. Menurut pendekatan ini kualitas ditentukan oleh standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya. Dalam dunia pendidikan dapat diterapkan dalam perolehan sertifikasi standar mutu pemerintah atau lembaga sertifikasi seperti pemenuhan SNP melalui akreditasi BAN S/SM, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan, program Adiwiyata maupun Sertifikasi ISO 9000.
- e. *Value-based approach*. Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai atau harga. Kualitas dengan perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang mahal, tetapi produk atau jasa yang paling tepat. Dalam dunia pendidikan dapat ditemukan pada orang tua menganggap merupakan sesuatu yang bernilai tinggi jika anak dapat tumbuh dalam akidah dan

akhlak Islam, atau bernilai tinggi jika anak dapat meraih prestasi akademik di level nasional dan sebagainya.

Selain diukur melalui perspektif kualitas, kualitas jasa juga bisa diukur dari dari kepuasan pelanggan.¹³⁰ Kualitas lebih menekankan pada aspek kepuasan pelanggan, di mana fokus utamanya adalah *customer utility*.¹³¹ Jasa dapat dikatakan berkualitas, jika organisasi jasa selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing.¹³² Kualitas dapat diketahui dari sejumlah manfaat kualitas itu, antara lain berupa: loyalitas pelanggan yang lebih besar; pangsa pasar yang lebih besar; harga saham yang lebih tinggi; harga jual yang lebih tinggi; produktivitas yang lebih besar¹³³

Fandy Tjiptono dan Anastisia Diana mengemukakan bahwa kualitas dan kepuasan konsumen berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.¹³⁴

Kualitas suatu jasa dapat diketahui dari kepuasan pelanggan. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan adalah: a. Hubungan organisasi jasa dengan pelanggan menjadi harmonis, sehingga pelanggan menggunakan kembali jasa dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan; b. Reputasi organisasi jasa menjadi baik di mata

¹³⁰ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 15

¹³¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 43

¹³² Ibid, 44

¹³³ Ibid

¹³⁴ Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Management (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001)*, 68.

pelanggan; c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan organisasi jasa; d. Laba organisasi jasa meningkat.¹³⁵

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas jasa dapat diketahui dengan melihat sejumlah indikator kepuasan pelanggan:

- a. Siswa/orang tua siswa menjadi pelanggan loyal jasa pendidikan dan menggunakan kembali jasa pendidikan. Hal ini bisa ditandai dengan banyaknya calon siswa yang mendaftar pada musim pendaftaran.
- b. Siswa/orang tua siswa merasa bangga jika dapat diterima di sekolah/madrasah tersebut; maupun sekolah/lembaga penyuplai seperti taman kanak-kanak menjadikan sebagai indikasi keberhasilan jika diberi kuota dari sekolah/madrasah tersebut.
- c. Siswa/orang tua siswa merekomendasikan sekolah/madrasah dari mulut ke mulut sehingga sekolah/madrasah tersebut dikenal luas di masyarakat.
- d. Madrasah/sekolah berpotensi untuk terus berkembang dan menambah kapasitasnya.

BAB III

¹³⁵ Ibid., 166.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Peneliti, dalam penelitian ini menggunakan pendekatan dengan karakteristik alami sebagai sumber data langsung, deskriptif, proses lebih dipentingkan daripada hasil. Analisis dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisis induktif dan makna merupakan hal yang esensial dalam penelitian kualitatif.¹³⁶ Berdasarkan paparan mendalam ini peneliti akan menarik sebuah alur strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam yang dikonsepsi oleh Madrasah Ibtidaiyah Negeri Demangan Kota Madiun, bagaimana implementasinya, apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi peningkatan kualitas jasa tersebut serta bagaimana upaya mengatasinya.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus, yaitu deskripsi intensif dan analisis fenomena tertentu atau aturan sosial seperti individu, kelompok, institusi atau masyarakat.¹³⁷ Ada 6 jenis penelitian yang menggunakan kualitatif yaitu: etnografis, fenomenologis, studi kasus, *grounded theory*, studi kritis.¹³⁸

¹³⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya: 2000), 3. Lihat juga: Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakara, 2007), 4.

Pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

¹³⁷ Terdapat beberapa macam penelitian studi kasus, di antaranya: *historical organizational case studies*, *observasional case studies*, *life history*, *case study design issues*, *multi-case studies*. Lihat dalam Robert C. Bodgan dan Sari Kopp Biklen, *Qualitative Research in Education: An Introduction to Theory and Methods* (USA: Allyn & Bacon, 1998), 54-62.

¹³⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 34-37. Penelitian etnografis biasanya digunakan untuk bidang antropologi dan sosiologi; fenomenologi digunakan dibidang psikologi dan filsafat; studi kasus digunakan untuk ilmu-ilmu sosial dan kemanusiaan serta ilmu terapan; *grounded theory* di bidang sosiologi; studi kritis digunakan untuk

B. Kehadiran Peneliti

Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai *human instrument*. Kehadiran dan keterlibatan langsung peneliti terhadap objek ini penting dilakukan untuk memahami makna dan penafsiran terhadap fenomena dalam peningkatan kualitas jasa pendidikan di lapangan. Hal ini dikarenakan ciri khas penelitian kualitatif adalah pengamatan berperan serta, sebab peranan penelitian yang menentukan keseluruhan skenarionya.¹³⁹

Peneliti, dalam penelitian ini, adalah sebagai aktor sekaligus pengumpul data, dan peran peneliti di sini sebagai penggali data di lapangan dengan melakukan pengamatan yaitu peneliti melakukan interaksi sosial dengan subjek dalam waktu yang lama dan selama itu data dalam bentuk catatan lapangan dikumpulkan. Sifat peneliti yang *responsiveness* dan *adaptability* memberi keuntungan yang membuat peneliti dapat menekankan pada keutuhan, dapat mengembangkan dasar pengetahuan, kesegaran memproses, mempunyai kesempatan mengklarifikasi dan meringkas, dapat menyelidiki respon yang ganjil dan khas.¹⁴⁰ Sehingga kehadiran dan keterlibatan peneliti ini tidak dapat digantikan oleh alat lain (*nonhuman*).

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MIN Demangan Kota Madiun. Pemilihan dan penentuan lokasi tersebut dilatarbelakangi oleh pertimbangan atas dasar kemenarikan dan kesesuaian topik yang ada dalam penelitian. Jika kita lihat secara substantifnya pada

berbagai bidang ilmu. Lihat M. Djunaedi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: ar-Ruzz Media, 2012), 51.

¹³⁹ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* 3. Lihat juga: Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakara, 2007), 11.

¹⁴⁰ Yvonna S. Lincoln and G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (Beverly Hills, California: Sage Publications, 1985), 193-194.

sekolah tersebut menunjukkan data yang menarik untuk diteliti, dengan beberapa alasan sebagai berikut:

1. MIN Demangan Kota Madiun merupakan Madrasah Ibtidaiyah yang secara kelembagaan dikenal oleh masyarakat memiliki prestasi dan melakukan terobosan dan inovasi untuk mengembangkan kualitas jasa pendidikannya.¹⁴¹
2. MIN Demangan Kota Madiun menjadi penyedia jasa pendidikan Islam di tingkat dasar/ibtidaiyah yang unggul di wilayah karisidenan Madiun ditandai tiap tahun saat pendaftaran siswa baru selalu mendapat animo yang tinggi dari masyarakat bahkan selalu menolak murid.¹⁴²
3. MIN Demangan Kota Madiun menunjukkan upaya meningkatkan kualitas jasa pendidikan dari berbagai dimensi jasa seperti menunjukkan bukti fisik jasa berupa pengembangan gedung, pemenuhan fasilitas belajar, prestasi siswa, variasi kegiatan ekstrakurikuler siswa, maupun mengembangkan budaya mutu sekolah, menekankan pentingnya kedisiplinan maupun kecepatan daya tanggap pendidik.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data dibedakan menjadi dua, primer dan sekunder. Data primer di MIN Demangan Kota Madiun adalah berupa ucapan dan perilaku kepala madrasah, wakil kepala madrasah, staf dan seluruh siswa yang menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas jasa oleh madrasah.

¹⁴¹ Ridwan Amana, Wawancara, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

¹⁴² Keadaan Guru dan Siswa MIN Demangan, *dokumentasi*, Kantor TU MIN Demangan, 1 Februari 2017

Data sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini diambil dari dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penelitian. Semisal dokumen berupa lokasi madrasah, jumlah siswa, profil umum sekolah, serta foto yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas jasa pendidikan.

2. Sumber Data

Sumber data ada dua, yaitu manusia dan bukan manusia. Sumber data manusia berfungsi sebagai informan kunci. Sedangkan sumber data bukan manusia berupa dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.¹⁴³

Sumber data manusia di sini meliputi kepala madrasah, wakil kepala madrasah, kaur kurikulum, kaur SDM, kaur kesiswaan, kaur sarpras, kaur humas, kaur tata usaha, koordinator bidang (korbid) prestasi akademis, korbid kelas unggulan, korbid kedisiplinan siswa, dan korbid lingkungan hidup. Sedangkan sumber data bukan manusia terbagi menjadi *pertama*, peristiwa atau aktivitas, *kedua*, tempat dan lokasi, *ketiga*, dokumen. Sumber data yang berupa peristiwa atau aktivitas misalnya kegiatan praktik ibadah siswa, praktik siswa merawat lingkungan. Dalam hal ini peneliti langsung melihat bagaimana jalannya kegiatan madrasah yang termasuk dalam upaya peningkatan kualitas jasa pendidikan. Sumber data yang berupa lokasi dijadikan sumber mengetahui kondisi nyata lokasi yang dikembangkan untuk memenuhi dimensi jasa seperti bukti fisik bangunan dan fasilitas yang lengkap dan terawat. Sumber data berupa dokumen adalah seperti dokumen atau arsip-arsip foto, catatan, gambar, poster-poster, atau tulisan-tulisan yang relevan dan berkaitan dengan peningkatan kualitas jasa pendidikan madrasah.

¹⁴³ S. Nasution, *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003), 55.

Pemilihan dan penentuan sumber data tidak hanya didasarkan pada banyaknya informan, tetapi lebih dipentingkan pada pemenuhan data, sehingga sumber data di lapangan dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara mendalam

Wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan. Ciri utama dari wawancara ini adalah dengan kontak langsung atau tatap muka antara peneliti dengan objek.¹⁴⁴ Peneliti menentukan informan dengan menggunakan dua metode, yaitu *puspositive sampling* dan *snowballing sampling*.¹⁴⁵ Informan yang peneliti pilih adalah yang mempunyai pengetahuan khusus dan dekat dengan fokus dengan penelitian. Diantara informan yang akan peneliti wawancarai antara lain:

- a. Kepala Madrasah sebagai informan kunci diasumsikan memiliki banyak informasi tentang strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan, berperan penting dalam implementasi strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan dan memahami faktor pendukung dan penghambatnya.

¹⁴⁴ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Semarang: Rineka Cipta, 1996), 161.

¹⁴⁵ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling: Pendekatan Praktis untuk Peneliti Pemula dan Dilengkapi dengan Contoh Transkrip Hasil Wawancara serta Model Penyajian Data* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 68-69. *Snowballing sampling* digunakan apabila peneliti tidak mengetahui siapa yang mempunyai informasi berkaitan dengan penelitian yang ia lakukan. Dalam penelitian kualitatif juga dikenal istilah *Key person*. *Key person* biasanya digunakan bagi peneliti yang sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian. Sehingga ia dapat langsung menentukan siapa yang akan diwawancarai. Lihat M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2008), 77.

- b. Wakil Kepala Madrasah diasumsikan memiliki banyak informasi yang lebih teknis atau detail mengenai implementasi peningkatan kualitas jasa pendidikan di lapangan.
- c. Kepala Urusan Kurikulum diasumsikan memiliki banyak informasi tentang pelaksanaan program-program peningkatan mutu akademik madrasah yang menjadi bagian utama jasa pendidikan yang ditawarkan.

Peneliti, setelah wawancara dengan kepala madrasah, akan meminta untuk ditunjukkan informan selanjutnya yang dirasa memiliki informasi yang dibutuhkan. Dari informan yang ditunjuk tersebut dilakukan wawancara secukupnya, serta pada akhir wawancara peneliti meminta untuk ditunjukkan informasi lain yang memiliki informasi yang dibutuhkan, begitu seterusnya hingga diperoleh semua informasi yang dibutuhkan.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki disebut dengan observasi langsung, sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki.¹⁴⁶

Peneliti akan memulai observasi untuk melukiskan secara umum situasi sosial yang ada di MIN Demangan Kota Madiun. Selanjutnya secara lebih fokus, peneliti mengobservasi hal-hal yang terkait dengan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan

¹⁴⁶ Ibid, 158-160

Islam yang dilakukan oleh madrasah tersebut. Pada observasi tahap akhir, peneliti akan lebih mempersempit wilayah observasi dengan menyeleksi dan mencari poin penting strategi yang dilakukan MIN Demangan Kota Madiun terkait pengelolaan dan peningkatan dimensi kualitas jasa, faktor pendukung dan faktor penghambat serta upaya untuk mengatasinya.

3. Studi dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber noninsan, sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman. Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan data profil madrasah, rekaman dan dokumentasi foto-foto berkaitan dengan peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam, pengelolaan dimensi kualitas jasa pendidikan Islam, serta buku-buku yang berkaitan atau relevan dengan masalah penelitian ini.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyusunan data yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi serta bahan-bahan lain yang dikumpulkan oleh peneliti untuk ditemukan sebuah pola atau model yang nantinya akan dilaporkan secara sistematis.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif¹⁴⁷, yaitu aktivitas dalam analisis data yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara

¹⁴⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), 333-334. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting,

terus-menerus pada setiap tahapan penelitian, sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi reduksi data, *display* (penyajian) data dan penarikan kesimpulan.¹⁴⁸

1. Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti melakukan pengumpulan selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.¹⁴⁹ Dalam penelitian ini, data yang peneliti peroleh semisal profil sekolah, program sukses kelas VI, kegiatan pengembangan budaya mutu yang dilakukan oleh madrasah akan peneliti reduksi untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan ringkas berdasarkan *place*, *actors*, dan *activity*. Data tersebut dimasukkan ke dalam sistem pengkodean. Semua data yang diperoleh ditulis dalam catatan lapangan (transkrip) dibuat ringkasan kontak berdasarkan fokus penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data (*display data*) adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, data paling sering disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka

mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Penyajian data, adalah dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antara kategori dan sejenisnya. Kesimpulan dilakukan setelah diperoleh dengan data-data yang mantap maka dapat dijadikan data yang kredibel.

¹⁴⁸ Matter B. Miles, *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992), 16.

¹⁴⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), 338

akan mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya dan berdasarkan yang dipahami tersebut.¹⁵⁰

Penyajian data ini meliputi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam yang dilakukan madrasah, strategi madrasah dalam mengelola dimensi kualitas jasa pendidikan Islam di MIN Demangan Kota Madiun. Selanjutnya peneliti mencari ciri spesifik pada setiap unsur internal di madrasah tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ketiga pada analisis data adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Analisis data yang mengenai peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam yang dilakukan madrasah dan strategi madrasah dalam mengelola dimensi kualitas jasa pendidikan Islam yang dilakukan selama pengumpulan data dan sesudah pengumpulan data digunakan untuk menarik kesimpulan sehingga dapat menemukan pola tentang peristiwa yang terjadi dengan fokus pembahasan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

1. Kredibilitas Data (*Credibility*)

Kriteria kredibilitas dalam penelitian kualitatif memiliki fungsi, *pertama*, sebagai mencapai derajat kepercayaan penelitian dengan cara melakukan inkuiri. *Kedua*, menunjukkan derajat kepercayaan hasil penelitian dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti.¹⁵¹ Dengan kata lain kredibilitas berarti bahwa sebuah penelitian memang benar-benar dapat dipercaya karena telah dilakukan

¹⁵⁰ Ibid, 341

¹⁵¹ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 173

dengan prosedur, metode dan cara yang tepat. Beberapa cara yang bisa dilakukan untuk memenuhi standar kredibilitas, yaitu perpanjangan pengamatan, ketekunan penelitian, triangulasi, menggunakan bahan referensial, analisis kasus negatif, dan *member checking*.¹⁵²

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan adalah peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara kembali dengan sumber data yang lama maupun yang baru. Sehingga dengan perpanjangan pengamatan ini akan menciptakan *rapport*. *Rapport is a relationship of mutual trust and emotional affinity between two or more people*.¹⁵³ Penelitian ini akan peneliti lakukan sekitar bulan Juni 2016 sampai dengan Januari 2017. Apabila di kemudian hari peneliti merasa data yang dikumpulkan masih kurang maka akan memperpanjang masa penelitian sampai bulan Juni 2017.

b. Ketekunan penelitian

Ketekunan penelitian berarti melakukan pengamatan secara lebih teliti dan berkesinambungan. Melalui cara ini maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.¹⁵⁴ Dalam penelitian ini, peneliti akan mengadakan penelitian secara teliti, yakni selalu mengamati hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian.

c. Triangulasi

¹⁵² Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Analisis Data* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 80

¹⁵³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 122-123.

¹⁵⁴ *Ibid.*, 124.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Sehingga nantinya terdapat triangulasi sumber data, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu pengumpulan data.¹⁵⁵ Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan *crosscheck* data yang ada di MIN Demangan Kota Madiun dengan membandingkan data yang diperoleh dari informan melalui wawancara, aktivitas melalui observasi dan dokumentasi. Apabila ketiga data tersebut menghasilkan data yang sama, maka data yang peneliti peroleh ini sudah dapat dipercaya.

d. Analisis kasus negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau bertentangan dengan hasil penelitian pada saat tertentu. Dengan adanya analisis negatif ini peneliti akan mencari data apakah ada data yang berbeda atau bertentangan, jika tidak ada maka hasil penelitian tersebut sudah dapat dipercaya. Di sini peneliti akan kembali ke lokasi penelitian yaitu MIN Demangan Kota Madiun untuk memeriksa apakah terdapat data yang bertentangan dengan data yang peneliti temukan sebelumnya. Apabila data yang peneliti temukan tidak terdapat pertentangan maka data peneliti sudah dapat dipercaya.

e. Menggunakan bahan referensial

Yang dimaksud dengan bahan referensial di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang diperoleh di lapangan. Misalnya hasil wawancara didukung oleh rekaman wawancara.¹⁵⁶ Setiap kali peneliti mencari data di MIN Demangan Kota Madiun, peneliti akan membuat bukti fisik seperti membuat rekaman ketika wawancara,

¹⁵⁵ Ibid., 125-126.

¹⁵⁶ Ibid., 128.

mengambil gambar (memfoto) target observasi, dan mencetak data yang diperoleh dari teknik dokumentasi.

f. Mengadakan *member checking*

Member cheking adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh ini sesuai dengan data yang diberikan oleh informan. Jika data yang ditemukan ini disepakati oleh informan maka data yang ditemukan tersebut valid.¹⁵⁷ Pada tahap ini peneliti akan menanyakan kembali kepada informan MIN Demangan Kota Madiun apakah data yang peneliti peroleh sudah benar.

2. Transferabilitas (*transferability*)

Transferabilitas merupakan kemampuan penelitian untuk diterapkan dan berlaku pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang representatif mewakili populasi.¹⁵⁸ Transferabilitas hanya bisa dilakukan pada kasus, atau subjek yang menunjukkan kesesuaian konteks, bukan dalam kerangka prinsip acak/*random*.¹⁵⁹ Beberapa cara untuk meningkatkan transferabilitas penelitian adalah dengan konsep triangulasi, yang meliputi empat hal:¹⁶⁰

- a. Triangulasi data: menggunakan sumber data yang beanekaragam
- b. Triangulasi peneliti: menggunakan beberapa peneliti atau evaluator yang berbeda untuk mengecek penelitian

¹⁵⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 129.

¹⁵⁸ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 173.

¹⁵⁹ E. Kristi Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia* (Jakarta: Lembaga Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) UI, 2001), 104.

¹⁶⁰ *Ibid.*, 109.

- c. Triangulasi teori: menggunakan perspektif yang berbeda untuk menginterpretasi data yang sama
- d. Triangulasi metodologis: menggunakan beberapa metode yang berbeda untuk meneliti hal yang sama.

3. Depandabilitas (*dependability*)

Depandabilitas merupakan kemampuan suatu penelitian kualitatif dalam memperhitungkan perubahan yang mungkin terjadi menyangkut fenomena yang diteliti, termasuk perubahan dalam desain sebagai hasil dari pemahaman yang lebih mendalam tentang latar penelitian/*setting*. Artinya, konsep dependabilitas ini dipilih untuk menggantikan konsep reliabilitas pada penelitian nonkualitatif. Sarantakos mengusulkan beberapa hal yang dianggap penting untuk meningkatkan dependabilitas:¹⁶¹

- a. Koherensi. Metode yang dipilih memang mencapai tujuan yang diinginkan.
- b. Diskursus. Sejauh mana dan seintensif apa peneliti mendiskusikan hasil temuan dan analisisnya dengan orang-orang lain.

4. Konfirmabilitas (*confirmability*)

Uji konfirmabilitas dapat dilakukan bersamaan dengan uji dependabilitas karena mirip. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian yang berkaitan dengan proses yang dilakukan. Penelitian itu bisa dikatakan memenuhi standar konfirmabilitas,

¹⁶¹ Ibid.

apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.¹⁶²

H. Tahapan-tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Persiapan

Studi persiapan dilakukan dengan menyusun proposal penelitian dan menggalang sumber pendukung yang diperlukan dalam penelitian. Pemilihan objek dan fokus penelitian didasarkan pada beberapa hal, diantaranya: a) Lembaga/madrasah/sekolah penyedia jasa pendidikan Islam yang unggul, b) mengkaji literatur yang sesuai dengan penelitian, c) menetapkan MIN Demangan Kota Madiun sebagai objek penelitian, d) diskusi dengan dosen dan teman sejawat.

2. Studi Eksplorasi Umum

Tahapan dari studi eksplorasi umum adalah: a) melakukan konsultasi dan mengurus perizinan pada instansi yang terkait, b) melakukan penjajagan awal di lokasi penelitian dengan melakukan wawancara dan observasi secara global, c) mengkaji kembali literature yang dimiliki untuk menentukan fokus penelitian, d) diskusi dengan dosen dan teman untuk memperoleh masukan terkait dengan penelitian, e) melakukan konsultasi secara berkelanjutan dengan dosen pembimbing untuk memperoleh arahan dan legitimasi guna melanjutkan penelitian.

3. Studi Eksplorasi Terfokus

¹⁶² Ibid.

Dalam tahap ini, peneliti akan mengecek terkait dengan hasil temuan penelitian dan penelitian hasil penelitian. Tahap dari proses ini meliputi: a) mengumpulkan data secara terperinci guna mendapatkan pola-pola yang ada di lapangan, b) mengumpulkan dan menganalisis data yang diperoleh dari lapangan; c) menyerahkan hasil analisis dan temuan di lapangan kepada dosen pembimbing untuk selanjutnya dilakukan pengecekan, d) mengajukan laporan hasil penelitian untuk diajukan dalam ujian tesis.



BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya MIN Demangan Kota Madiun

Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Demangan merupakan satu-satunya Madrasah Ibtidaiyah Negeri di kota Madiun yang didirikan sejak tahun 1981. Yang kemudian pada tanggal 21 April 1982 diresmikan oleh Bapak Menteri Agama yang waktu itu adalah Bapak H. Alamsyah Ratu Prawiranegara. Asal mulanya madrasah ini adalah merupakan pindahan dari Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) PSM di Kartoharjo yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman 104 Madiun. Karena proyek gedungnya dibangun di Demangan maka sejak itulah Madrasah Ibtidaiyah Negeri di Kota Madiun sampai sekarang ini dengan luas kurang lebih 900 m² karena tanah tersebut tanah wakaf dari keluarga besar Bapak H.M Ngadenan dan Ny. Siti Markamah, kemudian tanah tersebut diproses untuk sertifikat wakaf sampai mendapatkan sertifikatnya. Pada tahun ini pula proyek bangunan gedung dari Depag pusat turun 1 paket terdiri dari 3 ruang kelas, 1 ruang kantor dan kamar mandi pelaksanaan pembangunannya selesai tahun 1981. pendaftaran kelas satu dimulai tahun pelajaran 1981/1982, di gedung yang baru, sedangkan kelas II – VI masih tetap meneruskan di gedung yang lama yaitu gedung PSM sampai tamat. Selesai pembangunan 1 paket tersebut, pemborong mewakafkan laba borongnya, dibelikan tanah seluas 955 m² sampai proses sertifikat tahun 1982. kemudian tahun itu juga datang proyek pembangunan gedung dari Pusat 1 paket terdiri dari 3 ruang kelas dan 1 ruang kepala sekolah untuk penyimpanan arsip. Dilanjutkan tahun 1990 bantuan dari Departemen Pendidikan dan Kebudayaan 1 ruang. Kepala

Sekolah yang pernah menjabat di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Demangan Kota Madiun ialah Bpk. Fadli, S.Ag. tahun 1982–1992, Bpk. Umar Sahid, BSw 1992-2000, Bpk. Mas'ud, S.Ag. 2000–2006, Bpk. Bambang Wiyono, S.Ag.M.Pd. April 2006 sampai 2016.¹⁶³

2. Profil MIN Demangan Kota Madiun

a. Profil Institusi

MIN Demangan Kota Madiun sebagai salah satu Madrasah Ibtidaiyah Negeri merupakan lembaga pendidikan Islam yang bernaung di bawah Direktorat Pendidikan Madrasah Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama yang mengemban visi mewujudkan generasi berakhlak robbani, berprestasi dan berwawasan lingkungan. MIN Demangan Kota Madiun bertekad untuk menunjukkan bahwa madrasah sebagai penyedia jasa pendidikan Islam bukanlah lembaga pendidikan *second class* (kelas dua) di bawah sekolah-sekolah yang bernaung di bawah Kemendikbud. Standar mutu pendidik dan berbagai aspek yang menopang kemajuan sebuah lembaga pendidikan dipenuhi oleh madrasah ini setahap demi setahap dan seiring perkembangan waktu terus mendapat kepercayaan masyarakat Kota Madiun.¹⁶⁴

MIN Demangan Kota Madiun dikenal di wilayah Kota Madiun dan sekitarnya sebagai madrasah unggul yang bertabur prestasi, baik di level lokal hingga nasional, baik di bidang akademik atau nonakademik, baik di lingkup siswa, guru, kepala madrasah hingga kelembagaan. MIN Demangan selain dikenal sebagai madrasah

¹⁶³ Sejarah Berdirinya MIN Demangan Kota Madiun, <http://www.mindemangan.sch.id/profil-sekolah-2-sejarah-madrasah-madiun---min-demangan-madiun.html> diakses tanggal 5 Desember 2016.

¹⁶⁴ Profil MIN Demangan Kota Madiun, <http://www.mindemangan.sch.id/> diakses tanggal 5 Desember 2016.

berprestasi juga dikenal sebagai madrasah yang berhasil mengembangkan pendidikan karakter, keagamaan dan madrasah berwawasan lingkungan.¹⁶⁵

b. Profil Sumber Daya

1) Bidang Kurikulum dan Kesiswaan

Dalam bidang akademik, MIN Demangan membentuk semacam tim dalam koordinasi Kaur Kurikulum yang membawahi beberapa Koordinator Bidang yang fokus menangani program peningkatan mutu akademik seperti peningkatan prestasi Kelas VI, kelas unggulan, pendayagunaan laboratorium, pembinaan baca tulis al-Quran, dan prestasi akademik siswa secara menyeluruh. Sementara bidang kesiswaan dalam kendali Kaur Kesiswaan menangani sejumlah bidang yang menangani kedisiplinan siswa, keagamaan, UKS, UPBMS dan BK.¹⁶⁶

2) Bidang Sarana Prasarana dan Sumber Daya Manusia

Kaur Sarpras MIN Demangan membawahi sejumlah koordinator yang mengelola sarana umum, lingkungan hidup, laboratorium komputer, dan perpustakaan.¹⁶⁷ MIN Demangan secara serius memenuhi sarana prasarana penunjang belajar siswa seperti ruang kelas, laboratorium komputer, laboratorium MIPA, perpustakaan, *audio-visual class*, media interaktif dan internet, UKS, lapangan olahraga dan musala. Bahkan aneka fasilitas pelengkap juga dibangun seperti kamera CCTV di belasan titik sekolah yang terhubung ke ponsel pimpinan sekolah, mesin penyuling air, sistem informasi online, dan aneka fasilitas lainnya.¹⁶⁸

¹⁶⁵ Ibid.

¹⁶⁶ Struktur Organisasi MIN Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 November 2016

¹⁶⁷ Ibid.

¹⁶⁸ Fasilitas Berbasis IT dan SIM MIN Demangan, *observasi*, kampus MIN Demangan, 5 November 2016.

Sedangkan dalam peningkatan sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan, MIN Demangan mengadakan kegiatan diklat dan *workshop* secara berkala, rapat rutin mingguan, transparansi penilaian pembelajaran, peningkatan kekeluargaan dan kesejahteraan dengan zakat dari yang telah bersertifikasi, penanaman visi yang terus-menerus, dan lainnya.¹⁶⁹

3) Bidang Humas dan Tata Usaha

Kaur Humas MIN Demangan mendukung kelancaran program-program madrasah dengan menjalin kerja sama (MoU) dengan banyak pihak. Bidang Humas ini tiap setahun sekali minimum mengadakan kegiatan survei kepuasan wali murid tentang jasa pendidikan yang telah diterima.¹⁷⁰

3. Letak Geografis MIN Demangan Kota Madiun

MIN Demangan memiliki dua kampus. Kampus I beralamat di Jalan Sitinggil No 03 Madiun, sedangkan Kampus II beralamatkan di Jl. Salak III/26 Madiun. Lokasi MIN Demangan tergolong strategis di daerah perkotaan yang padat penduduknya. Sekalipun di sekitar MIN Demangan terdapat banyak sekolah atau madrasah pada tingkat yang sama, namun minat masyarakat kepada MIN Demangan tetap terjaga dan bahkan makin meningkat.¹⁷¹

4. Visi, Misi, Tujuan, Motto dan Budaya MIN Demangan Kota Madiun

a. Visi Madrasah

Visi MIN Demangan adalah terwujudnya generasi berakhlak robbani, berprestasi dan berwawasan lingkungan. Indikator-indikatornya: 1) Bertutur kata,

¹⁶⁹ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

¹⁷⁰ Ibid.

¹⁷¹ Profil dan Sumber Daya MIN Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 November 2016

berperilaku dan bersikap berdasarkan syariat Islam dalam kehidupan sehari-hari; 2) Memiliki daya saing yang tinggi untuk memasuki SMP/MTs favorit di kota Madiun; 3) Mampu meraih kejuaraan dalam berbagai *even* lomba baik bidang akademis maupun nonakademis; 4) Memiliki kemandirian dalam kehidupan masyarakat; 5) Memiliki kepedulian terhadap pelestarian lingkungan dan pencegahan kerusakan lingkungan.¹⁷²

b. Misi Madrasah

Misi MIN Demangan adalah: 1) Menciptakan lingkungan madrasah yang sehat sekaligus sebagai miniatur masyarakat Islami (menjadikan madrasah sebagai laboratorium keagamaan); 2) Melaksanakan Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Efektif dan Menyenangkan (PAKEM) yang berbasis pelestarian fungsi lingkungan; 3) Memberikan wadah kepada siswa guna mengenali potensi diri sejak dini dan mengembangkannya secara optimal; 4) Melaksanakan pembiasaan siswa berakhlakul karimah dan pembiasaan mencegah terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan; 5) Menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat; 6) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan segenap komponen madrasah yang ada.¹⁷³

c. Tujuan Madrasah

Tujuan MIN Demangan adalah: 1) 90% lulusan MIN Demangan dapat diterima di SMP / MTs / Pondok Pesantren favorit di wilayah kota Madiun dan sekitarnya; 2) Berprestasi dalam *even* berbagai lomba akademis maupun non akademis di tingkat kota hingga nasional; 3) Madrasah mampu memberikan layanan penunjang pendidikan; Perpustakaan, Laboratorium, Koperasi, UKS, Bimbingan dan konseling , kantin,

¹⁷² Visi, Misi, Tujuan dan Motto Min Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 November 2016

¹⁷³ Ibid.

Mushola secara maksimal; 4) 80% siswa memiliki kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan kewajiban ibadah wajib dan bertindak sesuai ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari; 5) 80% siswa memiliki kepedulian terhadap lingkungan sekitar; 6) 80% siswa memiliki simpati dan empati dalam pelestarian lingkungan dan pencegahan terhadap kerusakan lingkungan.¹⁷⁴

d. Motto Madrasah

MIN Demangan memiliki motto yang dikemas dalam slogan “*The Winning Habit*” yaitu sebagai berikut: 1) *First In Last Out*: Datang lebih awal & mempersiapkan diri untuk pekerjaan yang akan dilaksanakan, dan sebelum pulang pastikan hal tersebut sudah tuntas; 2) *To Create Added Value*: Ciptakan kreativitas dalam bekerja untuk memberi nilai tambah bagi pegawai dan lembaga; 3) *Solve The Problem In Advance*: Jangan menunda penyelesaian masalah/pekerjaan, selesaikan pekerjaan/masalah dengan profesional; 4) *No Excuse*: Kegagalan hanya dapat diterima, setelah dilaksanakan dengan upaya maksimal; 5) *Look Good Arround You*: Ciptakan suasana kerja yg menyenangkan, guna meningkatkan kreativitas & produktivitas kerja; 6) *Religious*: Jadikan Allah sebagai tujuan awal dan akhir.¹⁷⁵

e. Budaya Kelas dan Budaya Madrasah

MIN Demangan membangun budaya organisasi yang diatur ke dalam dua jenis yaitu Budaya Kelas dan Budaya Madrasah. Berikut Budaya Kelas di MIN Demangan: 1) Masuk kelas jam I berbaris di depan kelas berdoa dan menghafal materi kemudian masuk berjabat tangan dengan wali kelas dan sesama teman; 2) Mengaji bersama dalam

¹⁷⁴ Ibid.

¹⁷⁵ Ibid.

waktu 5 menit sebelum jam pelajaran dimulai di bawah panduan wali kelas; 3) Guru mengucapkan salam setiap masuk kelas; 4) Siswa meminta izin kepada ustaz/dzah setiap akan meninggalkan kelas dan membawa kartu izin pada saat jam pelajaran; 5) Guru memulai pelajaran setelah kelas bersih dan rapi; 6) Membuang sampah di tempatnya; 7) Setiap guru memberi tanda mengangkat tangan kanan dengan telapak tangan menghadap ke depan, siswa ikut mengangkat tangan, diam, dan konsentrasi; 8) Berdoa bersama sesudah pelajaran terakhir selesai; 9) Berjabat tangan dengan guru saat meninggalkan kelas pada jam terakhir; 10) Menerapkan budaya datang bersih pulang bersih.¹⁷⁶

Adapun Budaya Madrasah MIN Demangan tercantum dalam tabel berikut¹⁷⁷:

Tabel 1.3 Budaya Madrasah MIN Demangan

IBADAH			
No.	Bentuk	Kriteria	Pembinaan
1	Salat dan Wudlu	Sungguh-sungguh & sempurna	Mengulang Wudlu & Salat setelah jamaah
2	Memuliakan Masjid	Khidmad & berdzikir	Menghafal bacaan salat /Juz amma ba'da salat

KEBERSIHAN DAN KETERTIBAN			
No.	Bentuk	Kriteria	Pembinaan
1	Cara berpakaian	Berpakaian & berpenampilan rapi & bersih	Membetulkan segera
2	Pemakaian seragam	Berseragam dan beratribut lengkap.	<ul style="list-style-type: none"> • Diperingatkan • Menghadap Korbid Kedisiplinan Siswa
3	Penempatan alas kaki	Meletakkan di rak yang telah tersedia	<ul style="list-style-type: none"> • Diperingatkan • Diambil dan diberikan ke Waka Kesiswaan
4	Perhatian terhadap	Diberi identitas	Segera menuliskan identitas

¹⁷⁶ Budaya Kelas dan Budaya Madrasah MIN Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 November 2016

¹⁷⁷ Ibid.

	barang pribadi		
5	Kepedulian terhadap sampah	Membuang di tempatnya	<ul style="list-style-type: none"> • Dinasihati • Mengambil sampah satu tas kresek.

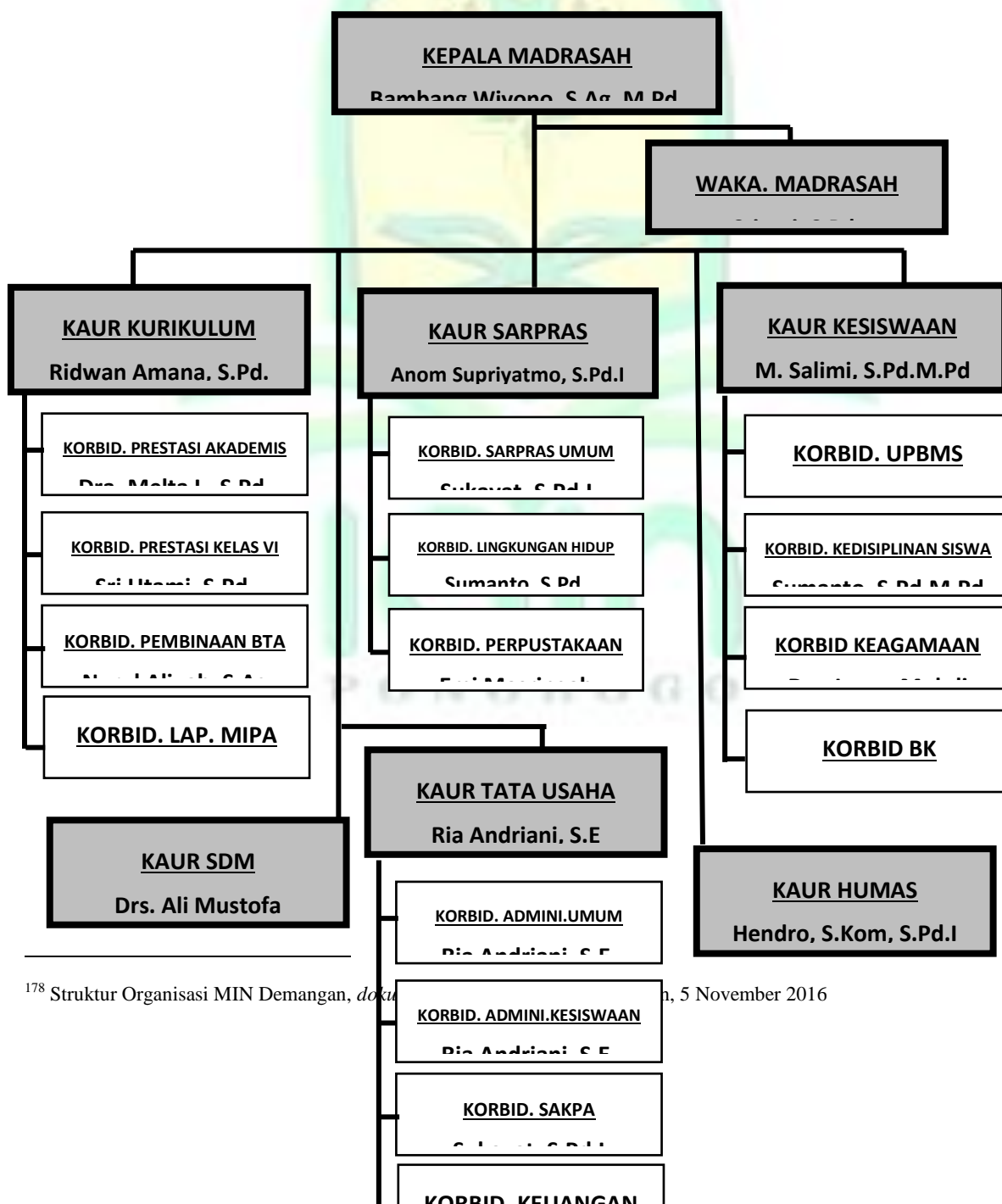
PERILAKU SOSIAL			
No.	Bentuk	Kriteria	Pembinaan
1	Sikap terhadap sesama	<ul style="list-style-type: none"> • Membiasakan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & santun) 	Diberi pengertian
2	Sikap terhadap Guru	<ul style="list-style-type: none"> • Berbahasa yg baik • Berjabat tangan jika berjumpa • Membungkukkan badan jika lewat di depannya dan berkata permisi 	Diberi pengertian
3	Perkataan	<ul style="list-style-type: none"> • Menghindari perkataan kotor • Berkata jujur 	<ul style="list-style-type: none"> • Menulis kata-kata baik sebanyak 50 kali
4	Perbuatan	Tidak berkelahi	<ul style="list-style-type: none"> • Berkelahi 1 kali diperingatkan • Berkelahi 2 kali diperingatkan tertulis • Berkelahi 3 kali diskors 1 hari • Berkelahi lebih dari 3 kali diskors 1 minggu

MAKAN DAN MINUM			
No.	Bentuk	Kriteria	Pembinaan
1	Makan dan Minum	<ul style="list-style-type: none"> • Cuci Tangan • Berdo'a • Tidak sambil berdiri / berjalan • Tidak bicara berlebihan • Menggunakan tangan kanan • Membeli jajan pada waktunya 	<ul style="list-style-type: none"> • Diperingatkan • Diperingatkan • Jajan disuruh mengembalikan

KETERTIBAN DAN KEDISIPLINAN			
No.	Bentuk	Kriteria	Pembinaan
1	Kehadiran	<ul style="list-style-type: none"> • Hadir di Madrasah tepat waktu • Berjabat tangan dg Guru dengan senyum 	<ul style="list-style-type: none"> • Terlambat 1 kali: diberi peringatan • Terlambat 2 berturut-turut: menuliskan kata-kata yg baik 25 kali • Terlambat 3 kali: berturut-turut mencari nasehat dan tanda tangan

			5 guru
2	Masuk Kelas	<ul style="list-style-type: none"> Masuk kelas tepat waktu setelah istirahat 	Keterlambatan karena siswa bermain 1 X diperingatkan. Lebih meminta nasehat dan tanda tangan 5 guru
3	Antri	<ul style="list-style-type: none"> Membiasakan budaya antri 	Ditempatkan di barisan paling belakang
4	Bermain	<ul style="list-style-type: none"> Bermain di tempatnya Tidak berlarian di kelas dan teras kelas Tidak bermain waktu pelajaran 	<ul style="list-style-type: none"> Diperingatkan Alat permainan diambil Diperingatkan & disuruh mengambil sampah 1 kresek
5	Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> Tidak membawa HP 	<ul style="list-style-type: none"> HP diambil dan dapat diambil oleh orang tua

5. Struktur Organisasi MIN Demangan Kota Madiun¹⁷⁸



¹⁷⁸ Struktur Organisasi MIN Demangan, dokumen, 5 November 2016

Gambar 2.6 Struktur Organisasi MIN Demangan Kota Madiun

6. Keadaan Guru dan Siswa MIN Demangan Kota Madiun¹⁷⁹

Keadaan guru dan siswa MIN Demangan di Tahun 2016/2017 dapat dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 1.4. Keadaan Siswa MIN Demangan Kota Madiun Tahun Pelajaran 2016/2017

Uraian	I	II	III	IV	V	VI	Jumlah
Laki-laki	140	140	102	117	95	96	690
Perempuan	153	150	121	137	118	110	789
Jumlah	293	290	223	254	213	206	1479

Tabel 1.5. Keadaan Guru MIN Demangan Kota Madiun Tahun Pelajaran 2016/2017

Uraian	Guru Kelas	Guru Penjas	Guru Agama	Guru B. Inggris	Guru BK	Guru B. Arab	Jumlah
Laki-laki	16	4	6	2	-	-	28
Perempuan	40	-	4	3	1	-	48
Jumlah	56	4	10	5	1	0	76

¹⁷⁹ Keadaan Guru dan Siswa MIN Demangan, *dokumentasi*, Kantor TU MIN Demangan, 1 Februari 2017

Tabel 1.6 Perkembangan Siswa MIN Demangan Kota Madiun Tahun Pelajaran 2014-2016

Uraian	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Laki-laki	665	695	690
Perempuan	734	780	789
Jumlah	1399	1475	1479

Tabel 1.7 Rekapitulasi Penerimaan Siswa MIN Demangan Kota Madiun Tahun Pelajaran 2015 dan 2016

Keterangan	PPDB 2015	PPDB 2016
Calon siswa	391	398
Tidak Diterima	100	112
Diterima	281	286
a. Kelas Unggulan	96	96
b. Kelas Reguler	185	190

7. Kurikulum dan Sarana Prasarana MIN Demangan Kota Madiun¹⁸⁰

Sejak digulirkan tahun 2013, MIN Demangan langsung menggunakan kurikulum tersebut. Seluruh kelas melaksanakan pembelajaran dengan mengacu pada Kurikulum 2013. Khusus untuk kelas VI pembelajaran untuk mata pelajaran Ujian Nasional mendapatkan jam tambahan dan dukungan guru mata pelajaran.

MIN Demangan tergolong madrasah yang memiliki sarana-prasarana lengkap. Gedung dan seluruh bangunan di MIN Demangan telah memenuhi standar, juga berbagai instalasi pendukung seperti listrik, PDAM, telepon, pemadam kebakaran, CCTV dan AC untuk sejumlah ruang. Fasilitas pendukung pembelajaran seperti laboratorium, perpustakaan, ruang *audio-visual*, kantin, koperasi, *green house*, UKS dan musala juga lengkap. Dalam rangka memenuhi kebutuhan ruang kelas, MIN Demangan

¹⁸⁰ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

masih terus melakukan pembangunan ruang kelas, mengingat kapasitas dan daya tampung siswa dikembangkan menjadi 8 rombongan belajar yang semula 6 rombongan belajar untuk tiap angkatan.

B. Paparan Data Khusus Penelitian

MIN Demangan dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan melakukan sejumlah kegiatan yang peneliti paparkan dalam beberapa butir bahasan sebagai berikut:

1. MIN Demangan mengembangkan visi dan misi dalam rangka memberikan jasa pendidikan yang berkualitas

Visi dan misi MIN Demangan disusun selain dalam rangka melaksanakan tujuan pendidikan nasional, mengakomodir perkembangan yang terjadi di masyarakat, juga disusun untuk memenuhi harapan spesifik wali murid atau siswa¹⁸¹. Maka, dalam mengembangkan visi dan misinya, MIN MIN Demangan melakukan sejumlah langkah berikut:

a. MIN Demangan mengidentifikasi harapan wali murid

Untuk mengidentifikasi harapan siswa ini, MIN Demangan melakukan sejumlah kegiatan seperti wawancara pribadi, survei kepuasan wali murid, penyediaan kotak saran, dan pembentukan Paguyuban Wali Murid yang terhubung dalam grup aplikasi *WhatsApp*. Wawancara pribadi dilakukan pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Satu per satu calon wali murid diwawancarai seputar harapan mereka menyekolahkan putra-putrinya di MIN Demangan. Pertanyaan lain adalah

¹⁸¹ Ridwan Amana, wawancara, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017.

mengenai berkontribusi wali murid terhadap pengembangan madrasah jika anaknya diterima di madrasah tersebut.¹⁸² Salah satu materi wawancara tersebut adalah:

Kalau saya sempat *ngobrol...* gini ya PPDB kan saya kebetulan jadi pewawancara orang tua. Jadi orang tua sambil *ngisi* formulir menghadap ke pewawancara. Pasti yang saya tanya pertama gitu, “Apa motivasi ke sini?”. Apalagi orang/anak yang jauh pasti tak tanya dulu. Pertama dijawabnya pasti *kepengen* anaknya punya agama yang bagus. Pasti yang dijawab. Pertama itu.. terus yang kedua.. saya katakan banyak orang bilang sini mahal, tak gitukan, yang lainnya kan gratis.¹⁸³

Di samping melalui wawancara pribadi *face to face* dengan calon wali murid, Kaur Humas juga mengadakan survei kepuasan wali murid setiap tahunnya yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket. Langkah lain dalam memahami harapan wali murid adalah menyediakan kotak saran yang dipasang di gerbang madrasah serta pembentukan Paguyuban Wali Murid untuk masing-masing kelas. Komunikasi anggota paguyuban ini dilakukan dalam grup *WhatsApp* dimana wali murid MIN Demangan menggunakannya untuk menindaklanjuti dan memantau aktivitas dan belajar anaknya.¹⁸⁴

Dari upaya MIN Demangan menyerap harapan wali murid ini dapat disimpulkan bahwa harapan wali murid yang utama kepada MIN Demangan adalah memperoleh pendidikan karakter keagamaan dan prestasi bidang akademik, nonakademik, maupun dalam pengembangan minat dan bakat.¹⁸⁵

b. MIN Demangan merumuskan visi dan misi secara terukur dan spesifik

¹⁸² Ibid.

¹⁸³ Ibid.

¹⁸⁴ Ibid.

¹⁸⁵ Ibid.

MIN Demangan dalam mengantisipasi kesalahan persepsi wali murid, maka visi, misi dan tujuan disusun secara spesifik dan terukur.¹⁸⁶ Keterukuran ini dapat dilihat dari pencantuman persentase target dan *level* prestasi yang dicapai dalam butir-butir Tujuan MIN Demangan.¹⁸⁷ Berikut contoh redaksi Tujuan MIN Demangan:

Tujuan MIN Demangan: 1) 90% lulusan MIN Demangan dapat diterima di SMP/MTs/ Pondok Pesantren favorit di wilayah kota Madiun dan sekitarnya; 2) Berprestasi dalam *event* berbagai lomba akademis maupun nonakademis di tingkat kota hingga nasional; 3) Madrasah mampu memberikan layanan penunjang pendidikan; perpustakaan, laboratorium, koperasi, UKS, bimbingan dan konseling, kantin, musala secara maksimal; 4) 80% siswa memiliki kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan kewajiban ibadah wajib dan bertindak sesuai ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari; 5) 80% siswa memiliki kepedulian terhadap lingkungan sekitar; 6) 80% siswa memiliki simpati dan empati dalam pelestarian lingkungan dan pencegahan terhadap kerusakan lingkungan.¹⁸⁸

Selanjutnya, agar visi-misi dan tujuan ini dapat diketahui wali murid, MIN Demangan mensosialisasikannya melalui forum pertemuan wali murid, *posting* di *website* madrasah, dan pemajangan di tempat strategis di lingkungan madrasah.¹⁸⁹

c. MIN Demangan meningkatkan peranserta wali murid guna meningkatkan pemahaman terhadap program sekolah

Agar upaya yang dilakukan dalam memberikan pendidikan yang berkualitas tidak dipahami dengan persepsi dan sikap berbeda, maka MIN Demangan melakukan sejumlah kegiatan yang melibatkan peran serta wali murid. Hal ini dilakukan antara lain dengan pembentukan Paguyuban Wali Murid dan *Grup WhatsApp*. Bapak Ridwan Amana, selaku Kaur Kurikulum, mencontohkan seputar panduan mengisi “Buku *Monitoring* Pembiasaan Salat”. Guru memberikan pemahaman kepada wali murid

¹⁸⁶ Ibid.

¹⁸⁷ Ibid.

¹⁸⁸ Visi, Misi, Tujuan dan Motto MIN Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 November 2016

¹⁸⁹ Piagam, Prestasi, dan Sertifikasi MIN Demangan, *observasi*, kampus MIN Demangan, 5 November 2016.

bahwa tujuan utama penerbitan buku tersebut adalah untuk memotiva siswa dalam pembiasaan salat dan bukan untuk menilai siswa, sehingga dalam pengisian buku *monitoring* itu aspek kejujuran sangat ditekankan, dan jangan sampai wali murid membiarkan anaknya melakukan ketidakjujuran dalam mengisi buku tersebut hanya untuk mendapatkan nilai yang tinggi.¹⁹⁰ Pak Ridwan mencontohkan:

Ini salah satunya, anak itu punya *monitor* salat. Buku kecil gitu. Jadi setiap hari anak itu terus *nyentang*. Jadi tanggal 1, ini subuh Zuhur Asar Magrib Isya. Kalau salat Subuh, suruh *nyentang*. Kalau ndak, dikali. Tapi ini harus ada komunikasi dengan orang tua, tadz. Artinya gini, orang tua juga dikasih tahu, bukan dinilai. Hanya untuk membiasakan anak. “Kok *Jenengan anak’e* *nggak* salat dicentang, berarti *Jenengan ngajari* bohong ke anak *sampeyan*. Dan tidak mau anaknya biasa salat.”¹⁹¹

Contoh lain dipaparkan oleh Pak Ridwan adalah keikutsertaan wali murid meminjamkan mobil mereka untuk mengantarkan siswa-siswi MIN mengikuti kegiatan *outbond* atau *fieldtrip* di luar daerah. Bahkan, dalam kegiatan *cooking day* yang diadakan di kelas unggulan, wali murid berperan langsung meminjamkan peralatan masak, membimbing siswa-siswi untuk memasak, hingga memberi kesempatan mereka untuk memasarkan hasil masakan mereka ke warga sekolah.¹⁹² Fakta kegiatan ini disampaikan Bapak Ridwan Amana dalam bahasa yang lugas:

Kegiatan *cooking day* itu untuk melatih mandiri. Lha pas *cooking day*, itu orang tuanya berapa gitu, ada yang membawa bahan-bahan ke kelas, terus dimasak orang tua, anak disuruh menyaksikan, terus disuruh jajakan, “kue-kue” keliling ke teman-teman. Artinya untuk melatih anak *nggak* malu, *nggak* apa gitu.. Kemarin kan ada yang lucu jualan, “Cincau.. cincau” terus gurunya tanya, “Apa itu cincau?” Karena *nggak* tahu, jadi pada *ketawa*.. Ada orang tua itu ada yang punya pengalaman itu kan. *Wis* besok *bikin* cincau.¹⁹³

2. MIN Demangan dalam mewujudkan visi dan misi madrasah

¹⁹⁰ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

¹⁹¹ Ibid

¹⁹² Ibid

¹⁹³ Ibid

Sejumlah langkah MIN Demangan dalam mewujudkan visi dan misi madrasah:

a. MIN Demangan mengembangkan budaya kualitas

Program peningkatan kualitas pendidikan MIN Demangan yang dijalankan optimal dengan melibatkan peran serta wali murid juga ditopang dengan membangun budaya organisasi. Budaya organisasi di MIN Demangan dilakukan dengan program yang disebut “Budaya Madrasah” dan “Budaya Kelas”. Budaya Kelas mencakup sejumlah pembiasaan karakter positif bagi siswa di kelas setiap harinya seperti berjabat tangan dengan wali kelas dan sesama teman, mengaji bersama, mengucapkan salam, meminta izin dengan kartu izin, pelajaran dimulai jika kelas telah bersih, membuang sampah di tempatnya, dan ada satu “budaya kelas” dimana ketika guru memberi tanda mengangkat tangan kanan dengan telapak tangan menghadap ke depan, siswa ikut mengangkat tangan, diam dan konsentrasi.¹⁹⁴

Adapun Budaya Madrasah mencakup sejumlah pembiasaan siswa di madrasah seperti: ibadah meliputi salat, wudu dan memuliakan masjid; kebersihan dan kerapian meliputi cara berpakaian, pemakaian seragam, penempatan alas kaki, perhatian terhadap barang pribadi dan kepedulian terhadap sampah; perilaku sosial meliputi sikap terhadap sesama teman, sikap terhadap guru, perkataan dan perbuatan; makan dan minum; ketertiban meliputi kehadiran, masuk kelas, antri, bermain dan lain-lain. Dalam tiap butir budaya madrasah ini dirincikan ke dalam kriteria penjelas dan disertai standar pembinaan bagi siswa yang melanggar.¹⁹⁵

¹⁹⁴ Budaya Madrasah dan Budaya Kelas MIN Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 Desember 2016

¹⁹⁵ Ibid.

Kegiatan MIN Demangan Kota Madiun dalam mengembangkan budaya kualitas ini bukan sekedar wacana ataupun slogan semata, tetapi benar-benar diterapkan secara konsisten sebagai komitmen bersama. Peran Kepala Madrasah yaitu Bapak Bambang Wiyono sangat menunjang suksesnya pengembangan budaya ini. Kepemimpinan kuat beliau tercermin dari konsistensinya senantiasa mengingatkan semua guru-guru untuk tidak kehabisan kesabaran dalam menanamkan kebiasaan kepada para siswa. Setiap hari sebelum memulai pelajaran, guru supaya tidak lupa menanyakan kepada siswa apakah telah melaksanakan salat Subuh atau belum. Siswa-siswi yang belum tertib salatnya cukup diminta untuk angkat tangan, tidak perlu dimarahi, cukup dinasehati agar membiasakan salat.¹⁹⁶

Kepala MIN Demangan memaknai budaya kualitas sebagai strategi meningkatkan kualitas pendidikan bagi siswa sehingga visi dan misi dapat terwujud. Pendidikan berkualitas diantaranya ditandai dengan dicapainya berbagai prestasi baik akademik maupun nonakademik, baik level lokal maupun nasional. Kepala MIN Demangan memaknai budaya kualitas sebagai upaya memberikan jasa pendidikan yang terbaik, profesional dan bertanggung jawab.¹⁹⁷

b. MIN Demangan menunjukkan bukti langsung seperti fisik gedung, penampilan guru yang bersemangat dan berbagai prestasi

Program yang telah dirumuskan MIN Demangan dilaksanakan dengan mendayagunakan seluruh sumber daya madrasah yang dimiliki baik guru, staf, sarana prasarana hingga dukungan wali murid dan masyarakat. Agar kualitas pendidikan yang

¹⁹⁶ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

¹⁹⁷ Bambang Wiyono, *wawancara*, Demangan Madiun, Kamis 24 November 2016

diraih MIN Demangan dapat dilihat langsung oleh *stakeholder* maka ditunjukkan dengan berbagai cara antara lain berupa fasilitas belajar lengkap, lingkungan kondusif yang telah memenuhi Program Adiwiyata Nasional, penampilan guru dan staf yang berdedikasi tinggi, serta publikasi berbagai prestasi madrasah.¹⁹⁸

Pendidikan karakter keagamaan ditunjukkan antara lain dengan pengisian buku *monitoring* salat dan mengaji.¹⁹⁹ Prestasi-prestasi madrasah sebagai salah satu indikator kualitas yang mudah diterima wali murid dipublikasikan melalui pemberitaan di grup WA, pengumuman prestasi saat upacara bendera, pemajangan piala dan piagam di dinding madrasah, serta pemberitaan di *website* sekolah.²⁰⁰ Dari temuan peneliti, capaian prestasi MIN Demangan masih didominasi prestasi pada tingkat Kota Madiun, sedangkan pada tingkat provinsi dan nasional masih terhitung sedikit dan perlu ditingkatkan lagi.

Penggambaran lebih detail dari sisi fisik MIN Demangan dapat dilihat berupa gedung dan ruang kelas yang standar, dinding gedung diwarnai dengan cat yang senada yaitu hijau cerah berpadu dengan jingga. Fasilitas pendukung belajar lengkap seperti laboratorium, perpustakaan, ruang UKS, musala, ruang praktikum, ruang *audio-visual*, kantin, koperasi pelajar, *green house*, dan taman sekolah. Hampir di seluruh dinding dipenuhi poster edukatif, kalimat mutiara yang inspiratif serta beberapa plang penunjuk arah.²⁰¹ Gedung-gedung di MIN Demangan juga dilengkapi dengan instalasi kamera pengawas CCTV di 16 titik yang bisa dipantau *live streaming* melalui telepon genggam,

¹⁹⁸ Sunarso, *wawancara*, Ronowijayan Siman Ponorogo, 5 Desember 2016

¹⁹⁹ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

²⁰⁰ Piagam, Prestasi dan Sertifikasi MIN Demangan, *observasi*, kampus MIN Demangan, 5 November 2016

²⁰¹ Fasilitas Penunjang Belajar MIN Demangan, *observasi*, kampus MIN Demangan, 5 November 2016

beberapa ruang ber-AC, instalasi *sound* sistem, instalasi tabung pemadam kebakaran, dan instalasi penyuling air mineral berteknologi *reverse osmosis* (RO).²⁰²

Dari sekian temuan peneliti tentang aspek *tangible* (bukti fisik), peneliti menemukan sejumlah kekurangan di MIN Demangan yaitu:

- 1) Ketersediaan ruang terbuka yang belum mencukupi. Menurut standar sarana prasarana SD/MI untuk dengan bangunan tiga lantai minimal harus menyediakan luas lahan 4,1 m² untuk tiap siswa,²⁰³ namun MIN Demangan di jalan Sitinggil No. 03 Madiun baru menyediakan 900m² untuk kapasitas murid lebih dari 1.400 orang.²⁰⁴
- 2) Fasilitas *website* madrasah belum kompatibel untuk *smartphone*. Mayoritas masyarakat akhir-akhir ini menggunakan *smartphone* untuk mengakses jaringan internet, namun *website* MIN Demangan masih dalam setingan PC klasik sehingga pembacaan informasi di *website* masih kurang optimal. Di samping itu, masih terdapat beberapa kekosongan data dalam *database* seperti data siswa yang belum diperbarui.

c. MIN Demangan berupaya memenuhi standar-standar kualitas pelayanan

Standar pelayanan pendidikan dapat diperoleh melalui sejumlah upaya antara lain mencapai SNP yang diukur dengan akreditasi BAN S/M, memenuhi indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan, program Adiwiyata dan sertifikasi ISO 9000. Dari sekian standar mutu yang bisa digunakan untuk meningkatkan standar pelayanan pendidikan, MIN Demangan telah memenuhi sebagian besar yaitu

²⁰² Fasilitas Berbasis IT dan SIM MIN Demangan, *observasi*, kampus MIN Demangan, 5 November 2016

²⁰³ Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tanggal 28 Juni 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum

²⁰⁴ Profil dan Sumberdaya MIN Demangan, *observasi*, kampus MIN Demangan, 5 November 2016

terakreditasi dengan nilai A, memenuhi sebagian besar SPM dan mengikuti program Adiwiyata hingga tingkat Nasional. Standar mutu yang belum dicapai oleh MIN Demangan adalah sertifikasi ISO 9000. Menurut Pak Ridwan, beberapa tahun silam MIN Demangan sempat mencoba memenuhi standar ISO 9000 dengan melengkapi berbagai dokumen dan beberapa kali pelatihan, hanya karena satu dan lain hal upaya memperoleh sertifikasi dari badan akreditasi internasional ini tidak jadi dilanjutkan.²⁰⁵

Berkaitan dengan pemenuhan standar pelayanan di bidang jumlah siswa, peneliti menemukan satu indikator standar pelayanan minimal yang belum dipenuhi oleh MIN Demangan yaitu batas maksimal jumlah siswa dalam tiap rombongan belajar. Menurut SPM, dalam tiap rombongan belajar maksimal terdapat 32 siswa. Namun di MIN Demangan terdapat 5 rombongan belajar di tiap tingkatan yang jumlah muridnya mencapai 38 siswa. Di samping itu, berdasarkan Permendiknas No 24 Tahun 2007 disebutkan bahwa satu SD/MI memiliki maksimum 24 rombongan belajar, dan apabila rombongan belajar lebih dari 24 dilakukan pembangunan SD/MI baru. Terkait persoalan ini, MIN Demangan bisa disimpulkan belum memenuhi ketentuan karena memiliki jumlah lebih dari 40 rombongan belajar. Sebagaimana dikemukakan Pak Ridwan:²⁰⁶

Jadi kami sebetulnya punya dua kampus pak. Yang satu ada di sana, masih di sana masihan, kelas 4 khusus ada di sana semua. 8 kelas. Per kelas 38 yang biasa, yang unggulan 32 ada 3 rombel. Sebenarnya *nggak* boleh. Tapi itu tadi. Kami itu didesak masyarakat, Kemenag, MUI, kalau PPDB mendesak semua, “*Mbok* diterima, diterima” akhirnya ditambah kelas tadi, paling *nggak* mengurangi yang tidak diterima gitu lho, tadz.

Pemenuhan standar pelayanan dalam bentuk kegiatan yang lebih spesifik dilakukan MIN Demangan berupa pembinaan membaca Alquran dan pengembangan

²⁰⁵ Ibid.

²⁰⁶ Ibid.

minat dan bakat. Pembinaan membaca al-Quran bekerja sama dengan *Ummi Foundation* dengan target sebelum kelas VI siswa sudah bisa lulus dan membaca al-Quran dengan baik, benar dan lancar. Sedangkan pengembangan minat dan bakat dikategorikan ke dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu ekstrakurikuler tanpa seleksi, dengan seleksi dan wajib. Ekstrakurikuler dengan seleksi terdiri atas seni baca Al-qur'an, hadroh, band, *drumband*, tenis meja, bola voli, puisi, teater, paduan suara, melukis/mewarnai, pidato bahasa Arab, pidato bahasa Indonesia, atletik (lari, lompat jauh, tolak peluru), *English club* (kategori *spelling bee*, pidato dan *telling story*), dan seni kaligrafi. Adapun yang tanpa seleksi adalah robotika, renang dan seni beladiri karate INKAI. Sedangkan ekstrakurikuler wajib adalah Pramuka.²⁰⁷

Program lain dalam rangka memantapkan standar pelayanan pendidikan adalah dengan mencanangkan “dua budaya” yaitu Budaya Kelas dan Budaya Madrasah. Budaya Kelas mencakup tata tertib dan pembinaan keagamaan dan pembiasaan karakter anak selama di kelas, sedangkan Budaya Madrasah merupakan pembinaan keagamaan dan karakter di lingkungan madrasah.²⁰⁸

d. MIN Demangan meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan

Dalam rangka melakukan pembinaan terhadap guru, MIN Demangan mempunyai berbagai macam program²⁰⁹ seperti seleksi guru yang dilakukan secara profesional dan transparan yang menekankan pada komitmen, diklat dan *workshop* berkala seperti yang rutin diadakan dengan Filla Group dari Surabaya; rapat rutin mingguan Dewan Guru diadakan setiap hari Sabtu mulai pukul 11.00 WIB–14.00 WIB.

²⁰⁷ Profil dan Sumberdaya MIN Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 Desember 2016

²⁰⁸ Budaya Madrasah dan Budaya Kelas MIN Demangan, *dokumentasi*, website MIN Demangan, 5 Desember 2016

²⁰⁹ Sunarso, *wawancara*, Ronowijayan Siman Ponorogo, Senin 5 Desember 2016

Rasio jumlah guru dan murid di MIN Demangan cukup memadai yaitu 1 : 18. Guru-guru berprestasi didukung penuh sekolah sehingga meraih prestasi membanggakan tingkat nasional. Sedangkan upaya meningkatkan kesejahteraan guru, selain upah di atas UMR Kabupaten Madiun bagi Guru Tidak Tetap (GTT), Guru PNS yang berjumlah 36 orang setiap pencairan tunjang profesi pendidik menyisihkan zakat profesi sebesar 2,5% untuk GTT.²¹⁰

Selain faktor pembinaan guru, pemenuhan sarana dan prasarana, dan penguatan komunikasi dengan wali murid, MIN Demangan juga menunjukkan menekankan faktor kepemimpinan yang kuat dari Kepala Madrasah. Menurut hasil wawancara dengan sejumlah pegawai, Bapak Bambang Wiyono dikenal sebagai sosok pemimpin yang tegas dan berani membuat terobosan. Namun, beliau juga dikenal senantiasa memberikan teladan bagi guru dan warga sekolah. Hal ini ditunjukkan antara lain dengan prestasi seperti menjadi kepala madrasah teladan di tingkat nasional.²¹¹

3. MIN Demangan melakukan langkah progresif dan responsif guna menyempurnakan kualitas jasa pendidikan

Di samping melakukan sejumlah upaya standar dalam mewujudkan visi dan misi madrasah, MIN Demangan juga melakukan sejumlah langkah progresif dan responsif. Di antara langkah progresif ini adalah mengembangkan otomatisasi penilaian, sistem informasi manajemen. Sedangkan bentuk langkah responsif antara lain berupa program Kelas Unggulan dan penanganan siswa berkebutuhan khusus.

a. MIN Demangan mengembangkan otomatisasi penilaian

²¹⁰ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

²¹¹ Habib, *wawancara*, Demangan Madiun, Kamis, 24 November 2016

MIN Demangan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan penilaian mulai merintis penggunaan *Computer-Based Test (CBT)*. CBT merupakan bentuk aplikasi komputer yang diterapkan dalam proses penilaian seperti tes atau evaluasi pembelajaran. CBT merupakan salah satu bentuk pengembangan otomatisasi. Pengembangan otomatisasi ini dilakukan oleh Kaur Kurikulum dalam proses penilaian belajar siswa, yaitu penggunaan *Computer Base Test (CBT)*. Ketika ujian, siswa diminta membawa telepon selulernya dan mengerjakan soal di telepon tersebut. Koreksian hingga nilai yang diperoleh bisa langsung dilihat saat itu juga. Pak Ridwan menjelaskan, “Bahkan kita anggarkan, kami berbasis CBT. Anak-anak bawa HP aja, ulangan itu langsung, klik-klik disitu nilai muncul, tanpa kertas, tahun ini kita anggarkan lagi. Itu sampai *cuman* sekitar 7 atau 8 juta. Kalau *wi-fi* sudah ada. Otomatisasi yang belum diterapkan MIN Demangan adalah *Computer-Based Instruction (CBI)* yaitu aplikasi computer dalam proses pembelajaran.²¹²

b. MIN Demangan dalam mengembangkan sistem informasi manajemen

MIN Demangan Kota Madiun, berdasarkan wawancara peneliti dengan Kaur Kurikulum yang membawahi guru TIK, menyatakan bahwa sistem informasi yang dibangun di MIN Demangan adalah *SIM JIBAS Education Community*. *SIM JIBAS* diperuntukkan bagi warga madrasah termasuk di dalamnya guru dan siswa untuk mengakses informasi khusus meliputi nilai dan data pribadi siswa. Untuk mengaksesnya diwajibkan menggunakan *password* tertentu. Dengan adanya layanan *online* ini,

²¹² Ridwan Amana, wawancara, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

diharapkan orang tua murid dengan mudah mengakses perkembangan belajar anak di madrasah. Dengan adanya fasilitas ini, wali murid sangat merasakan kemudahan.²¹³

c. MIN Demangan membina kelas unggulan dan membimbing siswa berkebutuhan khusus

Program pendidikan tidak cukup dilaksanakan, akan tetapi harus dievaluasi dan dilakukan kegiatan tindak lanjut. Menindaklanjuti jasa dalam dunia pendidikan dapat dilaksanakan melalui program perbaikan, program pengayaan dan program akselerasi. Kegiatan tindak lanjut semacam ini biasa dilakukan di MIN Demangan baik program perbaikan (remedial) maupun pengayaan. Hanya saja, untuk program akselerasi belum diadakan MIN Demangan. Bagi anak yang memiliki daya serap tinggi sementara disalurkan di kelas unggulan, yang di tiap angkatan tersedia 3 kelas dari total 8 kelas. Kelas unggulan dimulai sejak kelas I atas dasar seleksi dan rekomendasi psikiater. Menurut beliau, maksud dari kelas unggulan ini kurang lebih sama dengan kelas akselerasi, yaitu mewadahi para siswa yang memiliki daya serap relatif lebih cepat dibanding rata-rata siswa.²¹⁴

Kepala MIN Demangan dalam rangka meningkatkan kualitas pembelajaran menerapkan strategi koreksi silang. Koreksi silang dilakukan antar satu guru dengan guru yang lain dan dilaksanakan pada waktu dan tempat yang sama. Tujuan dari koreksi silang ini adalah agar diketahui benar-benar nilai murni siswa dan diketahui siapa saja guru yang sudah berkualitas dalam melaksanakan pembelajaran. Hal ini sebagaimana dipaparkan oleh Pak Ridwan,

²¹³ Ibid.

²¹⁴ Ibid.

Sama Pak Bambang kemaren. Aku *jane karo konco-konco nggak mentolo*. Habis ulangan itu, kemaren kami belum *pake LJK*, dikoreksi silang, setelah itu ditampilkan di rapat, jadi itu pemicu untuk mengajari meningkatkan kualitas. Itu kan intinya. Jadi sepertinya saya kurang pas, tapi *yo* demi kebaikan supaya teman-teman terpacu, betul-betul dia, itu nilai murni. Nilai rapot *engko* (nanti). Rapot *kan* nanti diolah. Nilai asli yang *ngoreksi* orang lain. *Kan* gitu. Jadi *ketahuan*. Rata-rata *Jenengan ngajar* itu nilainya berapa?²¹⁵

Pak Ridwan menambahkan bahwa dengan strategi ini guru-guru terpacu untuk masuk 15 menit lebih awal untuk pendalaman materi ketika ulangan dan kadang-kadang siswa diberi les tambahan.²¹⁶

d. MIN Demangan dalam mengukur keberhasilan visi dan misi dalam mewujudkan jasa pendidikan yang berkualitas

Visi dan misi MIN Demangan yang diwujudkan dalam berbagai program telah menunjukkan sejumlah keberhasilan. Hal ini dapat dilihat dari sejumlah indikator keberhasilan yang peneliti himpun dari berbagai sumber. Berikut sejumlah indikator keberhasilan peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam di MIN Demangan:

- a. Berdasarkan hasil wawancara dan testimoni wali murid, baik yang disampaikan langsung kepada peneliti, atau yang diterima peneliti dari masyarakat luas diketahui bahwa wali murid MIN Demangan merasakan kepuasan atas jasa pendidikan yang diberikan MIN Demangan yaitu putra-putri mereka menunjukkan perubahan sikap dan perilaku yang lebih religius dengan rajin beribadah di rumah.²¹⁷
- b. Calon siswa yang mendaftar ke MIN Demangan begitu tinggi sehingga yang diterima hanya 281 siswa dari 381 calon di tahun 2015, dan 286 siswa dari 398

²¹⁵ Ibid.

²¹⁶ Ibid.

²¹⁷ Sunarso, *wawancara*, Ronowijayan Siman Ponorogo, Senin 5 Desember 2016

calon siswa yang mendaftar. Secara keseluruhan, jumlah siswa MIN Demangan mencapai 1479 orang sementara rata-rata siswa SD/MI hanya 210 siswa.²¹⁸

- c. Lulusan MIN Demangan banyak diterima di MTs/SMP/Pesantren favorit, siswa MIN Demangan meraih prestasi bidang akademik dan nonakademik, siswa MIN Demangan mampu membaca Al-Quran dan mempraktekkan salat lima waktu²¹⁹
- d. MIN Demangan telah mencapai standar akreditasi A oleh BAN S/M, memenuhi Standar Pelayanan Minimum pendidikan, program Adiwiyata tingkat nasional dan standar kesehatan PSN-DBD.²²⁰
- e. MIN Demangan mampu memberikan bekal dasar akidah dan akhlak kepada siswanya yang dipandang sebagai nilai (*value*) tinggi bagi wali murid.²²¹

Selain dari indikator di atas, keberhasilan strategi MIN Demangan juga bisa diketahui dari beberapa indikator berikut ini:

- a. Hubungan MIN Demangan dengan siswa atau orang tua siswa terjalin harmonis dan terbukti menggunakan kembali jasa pendidikan di MIN Demangan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pendaftar yang melebihi kapasitas. Dari data PPDB MIN Demangan tahun lalu, hampir 400 calon siswa yang mendaftar hanya 286 siswa yang diterima.²²²
- b. Reputasi MIN Demangan menjadi baik di mata siswa, orang tua siswa, pihak-pihak yang berkepentingan termasuk TK-TK pemasok calon siswa. Sehingga, menjadi kebanggaan bagi TK-TK bisa mendapatkan jatah kuota oleh MIN Demangan.

²¹⁸ Keadaan Guru dan Siswa MIN Demangan Madiun, *dokumentasi*, TU MIN Demangan, 1 Februari 2017

²¹⁹ Sunarso, *wawancara*, Ronowijayan Siman Ponorogo, 5 Desember 2016

²²⁰ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, 1 Februari 2017

²²¹ Habib, *wawancara*, Demangan Madiun, 24 November 2016

²²² Keadaan Guru dan Siswa MIN Demangan Madiun, *dokumentasi*, TU MIN Demangan, 1 Februari 2017

- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan MIN Demangan, sehingga biaya publikasi MIN Demangan melalui media massa dapat ditekan.²²³
- d. MIN Demangan berpotensi untuk terus berkembang dan menambah kapasitasnya. Hal ini ditunjukkan MIN Demangan dengan menambah kapasitas daya tampung siswa yang 3 tahun silam masih 6 rombongan belajar untuk tiap angkatan, namun mulai 2 tahun silam sudah dinaikkan menjadi 8 rombongan belajar untuk tiap angkatan.²²⁴

Demikian paparan data khusus tentang strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam, kegiatan dalam mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam, serta keberhasilan strategi tersebut.

C. Temuan Penelitian

Dari paparan-paparan data di atas ditemukan beberapa keunikan MIN Demangan dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam pada empat aspek yaitu: kegiatan MIN Demangan dalam mengembangkan visi dan misi, kegiatan MIN Demangan dalam mewujudkan visi dan misi, kegiatan MIN Demangan dalam melakukan langkah menyempurnakan visi dan misi, serta kegiatan MIN Demangan dalam mengukur keberhasilan visi misi. Keempat kegiatan MIN Demangan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pendidikan.

Pada temuan tiap aspek, sejumlah informasi empiris secara induktif-konseptualistik disusun menjadi sejumlah proposisi yang disusun sebagai berikut:

²²³ Ridwan Amana, *wawancara*, Demangan Madiun, Selasa 1 Februari 2017

²²⁴ Ibid.

1. Proposisi Strategi MIN Demangan dalam mengembangkan visi dan misi dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam

Dalam mengembangkan visi dan misi dalam rangka memberikan jasa pendidikan yang berkualitas, MIN Demangan melakukan sejumlah kegiatan yaitu:

- a. mengidentifikasi harapan wali murid
- b. merumuskan visi dan misi secara terukur dan spesifik
- c. meningkatkan peran serta wali murid guna meningkatkan pemahaman terhadap program sekolah.

2. Proposisi Strategi MIN Demangan dalam mewujudkan visi dan misi dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam

Dalam mewujudkan visi dan misi madrasah yang telah disusun, MIN Demangan melakukan sejumlah langkah sebagai berikut:

- a. mengembangkan budaya kualitas
- b. menunjukkan bukti langsung seperti fisik gedung, penampilan guru yang bersemangat dan berbagai prestasi
- c. memenuhi standar-standar kualitas pelayanan seperti akreditasi BAN S/M, Adiwiyata Nasional dan pemenuhan SPM
- d. meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan guna mengoptimalkan standar yang telah dicapai.

3. Proposisi Strategi MIN Demangan mengoptimalkan keberhasilan visi dan misi dalam rangka meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam

Agar keberhasilan visi dan misi dalam mewujudkan jasa pendidikan Islam yang berkualitas, maka MIN Demangan melakukan sejumlah langkah progresif dan responsive sebagai berikut:

- a. mengembangkan otomatisasi kegiatan penilaian
- b. mengembangkan sistem informasi manajemen
- c. membina kelas unggulan dan membimbing siswa berkebutuhan khusus.

4. Proposisi Keberhasilan Strategi MIN Demangan Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Keberhasilan strategi meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam MIN Demangan, menurut berbagai sumber, ditunjukkan dengan adanya beberapa indikator keberhasilan peningkatan kualitas jasa, dapat peneliti paparkan proposisinya sebagai berikut:

- a. Wali murid merasakan kepuasan atas jasa pendidikan yang diberikan MIN Demangan yaitu putra-putri mereka menunjukkan perubahan sikap dan perilaku yang lebih religius dengan rajin beribadah di rumah.
- b. Calon siswa yang berminat ke MIN Demangan Kota Madiun begitu tinggi dengan ditandai ditolaknya sejumlah besar calon siswa yang mendaftar.
- c. Lulusan MIN Demangan dapat diterima di MTs/SMP/Pesantren unggulan/favorit, menunjukkan sejumlah kemampuan membaca Al-Quran dan salat lima waktu, serta menunjukkan kemampuan meraih prestasi baik akademik-non akademik.

- d. MIN Demangan Kota Madiun telah mencapai standar akreditasi A oleh BAN S/M, memenuhi Standar Pelayanan Minimum pendidikan, program Adiwiyata tingkat nasional dan standar kesehatan PSN-DBD.
- e. MIN Demangan Kota Madiun mampu memberikan bekal akidah dan akhlak sebagai suatu nilai (*value*) yang dianggap tinggi oleh wali murid.

Selain dari indikator di atas, keberhasilan strategi MIN Demangan Kota Madiun juga bisa diketahui dari beberapa indikator berikut ini.

- a. Hubungan MIN Demangan dengan wali murid dan masyarakat terjalin harmonis.
- b. Reputasi MIN Demangan menjadi baik di masyarakat terutama menjadi kebanggaan bagi TK-TK yang mendapat kuota.
- c. Terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut tentang kualitas MIN Demangan.
- d. MIN Demangan terus berkembang dan menambah kapasitasnya.

Berdasarkan temuan yang disusun dalam proposisi- proposisi di atas, peneliti dapat membuat kesimpulan sementara bahwa dalam peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam dilakukan dengan dua strategi utama yaitu memenuhi dimensi kualitas jasa dan mengatasi kesenjangan kualitas jasa.



BAB V

P E M B A H A S A N

Madrasah sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam haruslah mempunyai strategi dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam. Dalam bab ini peneliti memfokuskan pembahasan sesuai rumusan masalah penelitian yaitu tentang strategi meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam, strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam dan bagaimana mengetahui keberhasilan strategi kualitas jasa pendidikan Islam.

Strategi peningkatan kualitas jasa, yang peneliti terapkan ke jasa pendidikan Islam, merupakan rumusan yang disebutkan oleh Fandy Tjiptono.²²⁵ Strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam yang dilakukan MIN Demangan Kota Madiun dapat dianalisis sebagai berikut.

A. Strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam Pemenuhan Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan Islam

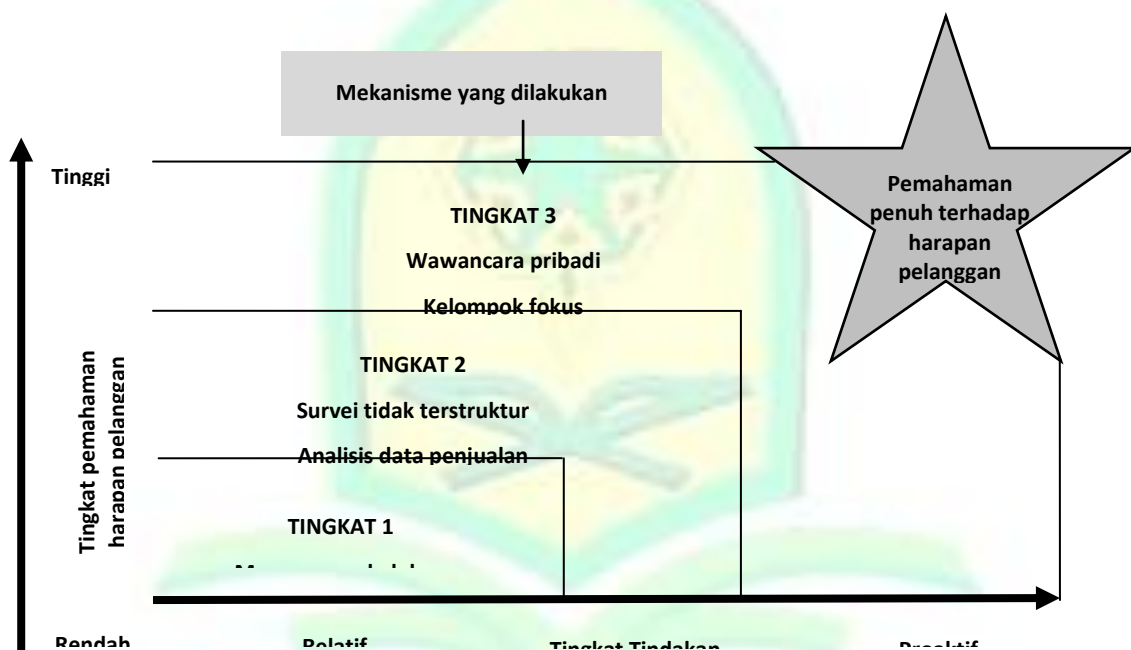
Tahap awal yang dirumuskan Fandy dalam bagian strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa pendidikan

Untuk memahami harapan utama pelanggan terdapat sebuah mekanisme sebagaimana diilustrasikan dalam gambar berikut ini. Terdapat 3 (tiga) tingkatan mekanisme memahami harapan pelanggan. Dari temuan peneliti, MIN Demangan Kota Madiun telah melakukan mekanisme memahami harapan pelanggan pada Tingkat 3. Hal

²²⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2000), 88 lihat juga Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 71-72.

ini dibuktikan dengan mengadakan wawancara intensif dengan calon siswa pada saat Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), lalu mengadakan survei kepuasan pelanggan tiap tahun dan dilakukan oleh Kaur Humas. Mekanisme yang dilakukan MIN Demangan telah sesuai dengan mekanisme Tingkat 3 yang dirumuskan oleh Gaspersz²²⁶ yang disebutkan disebutkan bahwa mekanisme Tingkat 3 merupakan pemahaman yang dilakukan melalui wawancara pribadi dengan pelanggan, kelompok fokus, dan survei yang didesain khusus untuk menjangring informasi dari pelanggan.²²⁷



Gambar 2.7 Mekanisme Memahami Harapan Pelanggan MIN Demangan Kota Madiun

Dijelaskan oleh M.N. Nasution bahwa mekanisme sebagaimana yang telah dilakukan oleh MIN Demangan merupakan mekanisme memahami harapan pelanggan pada tingkat paling tinggi ditandai dengan pendekatan proaktif dari penyedia jasa untuk mendengarkan pelanggan. Dengan menggunakan mekanisme Tingkat 3 ini, MIN

²²⁶ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), 4.

²²⁷ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu - Total Service Management* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004), 115-116.

Demangan mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa yang diharapkan pelanggan adalah pendidikan agama, pendidikan karakter, dan capaian prestasi.

2. Mengelola harapan pelanggan jasa pendidikan

Para pelanggan berharap pada janji yang diterimanya. Janji dalam jasa pendidikan ditemukan dalam bentuk visi²²⁸, misi²²⁹ dan tujuan²³⁰ sekolah. Jadi untuk mengelola harapan pengguna jasa, sekolah/madrasah dituntut mewujudkan visi, misi, dan tujuan yang sesuai dengan harapan siswa. Agar visi, misi dan tujuan itu dapat diwujudkan dan sesuai dengan harapan dan persepsi siswa, maka visi, misi dan tujuan itu harus disusun realistis, terukur dan akuntabel.²³¹

Dari dokumentasi MIN Demangan Kota Madiun dipaparkan visi, misi dan tujuan MIN Demangan yang realistis dan terukur. Keterukuran tujuan MIN Demangan bisa ditemukan dari pencantuman persentase *target* atau *level* yang hendak dicapai pada setiap butir indikator visi, misi dan tujuan. Sebagai contoh redaksi dalam Tujuan MIN Demangan disebutkan bahwa a. 90% lulusan MIN Demangan dapat diterima di SMP/MTs/Pondok Pesantren favorit di wilayah kota Madiun dan sekitarnya; b. Berprestasi dalam *event* berbagai lomba akademik maupun nonakademik di tingkat kota hingga nasional; dan seterusnya.

Dari sekian Tujuan MIN Demangan yang dipandang sebagai “sesuatu yang dijanjikan” oleh siswa, dapat peneliti simpulkan hampir secara keseluruhan telah tercapai. Hanya dalam temuan peneliti, dalam hal capaian prestasi MIN Demangan

²²⁸ Akdon, *Strategic Management for Educational Management* (Bandung: Alfabeta, 2009), 95

²²⁹ Ibid., 97.

²³⁰ Permendiknas No. 19 Tahun 2007.

²³¹ Permendiknas No. 19 Tahun 2007.

secara dominan hanya masih pada level Kota Madiun, sedangkan pada *level* provinsi dan nasional persentasenya masih kecil dan perlu ditingkatkan lagi.

3. Mengelola kualitas jasa dengan menunjukkan bukti langsung (*tangible*)

Berangkat dari karakteristik jasa yang tidak dapat dilihat/dipegang, maka pelanggan jasa cenderung memperhatikan fakta *tangibles* (bukti langsung) yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Bukti kualitas jasa bisa berupa fisik, penampilan karyawan perlengkapan dan peralatan yang digunakan, laporan keuangan, dan logo organisasi.²³²

Dari observasi peneliti, MIN Demangan memiliki sarana prasarana yang memadai berupa gedung dan ruang-ruang kelas yang standar dan permanen dan ruangan yang lengkap seperti laboratorium, perpustakaan, ruang UKS, musala, ruang praktikum, ruang *audio-visual*, kantin, koperasi pelajar, *green house*, dan taman sekolah. MIN Demangan juga melengkapi instalasi gedung dengan kamera pengawas CCTV, beberapa ruang ber-AC, instalasi *sound system*, *printer scanner* LJK ujian dan lainnya. Selain perangkat keras, MIN Demangan juga melengkapi fasilitas bersifat perangkat lunak seperti website madrasah dan sistem informasi manajemen SIM JIBAS. Hampir di seluruh sisi gedung di setiap ruang dinding yang tersedia selalu dipenuhi poster-poster edukatif dan inspiratif. Berkaitan dengan pengelolaan lingkungan ini, MIN Demangan mengikuti program Adiwiyata yang diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan telah meraih Adiwiyata tingkat nasional. Untuk mencapai tahap berikutnya, yaitu

²³² Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Service Management*, 70-71.

tingkat mandiri, MIN Demangan harus memenuhi sejumlah syarat seperti telah melakukan pembinaan kepada salah satu sekolah dalam program Adiwiyata dan sampai pada tingkat propinsi. Berkenaan dengan aspek *tangible* (bukti fisik), peneliti menemukan sejumlah kekurangan di MIN Demangan yaitu:

- a. Ketersediaan ruang terbuka yang belum mencukupi. Menurut standar sarana prasarana SD/MI untuk sekolah dengan bangunan tiga lantai minimum harus menyediakan luas lahan 4,1 m² untuk tiap peserta didik,²³³ namun MIN Demangan di jalan Sitinggil No. 03 Madiun baru menyediakan 900m² untuk kapasitas murid lebih dari 1.400 orang.
- b. Fasilitas *website* madrasah belum kompatibel untuk *smartphone*. Mayoritas masyarakat di tahun terakhir ini menggunakan *smartphone* untuk mengakses jaringan internet, namun website MIN Demangan masih dalam setingan PC/ klasik sehingga pembacaan informasi di website MIN Demangan oleh masyarakat masih kurang optimal. Disamping itu, masih terdapat beberapa kekosongan data dalam *database* seperti data siswa dan belum diperbarui sejumlah data.

4. Mendidik pelanggan jasa agar persepsi yang tepat tentang jasa yang diterima

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam menyampaikan kualitas. Oleh karenanya, kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.²³⁴ Menurut Surbakti, kegiatan mendidik pelanggan jasa pendidikan dewasa ini banyak dilakukan dengan kegiatan *school parenting*, yaitu semacam kegiatan yang bertujuan agar orang tua dapat mengetahui pola asuh yang benar dan

²³³ Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tanggal 28 Juni 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum.

²³⁴ Ibid., 70-71.

baik.²³⁵ Selanjutnya keterlibatan orang tua dalam Undang-Undang juga diberi ruang yaitu, “Orang tua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan anaknya.”²³⁶ Bahkan keterlibatan orang tua yang lebih jauh termasuk ikut dalam proses belajar yang diikuti anak juga direkomendasikan ahli.²³⁷ Selain ikut masuk ke dalam proses pembelajaran, keterlibatan orang tua bisa dilakukan dengan menggunakan segala kemampuan mereka untuk mendukung program yang dijalankan anak-anak.²³⁸

Bentuk-bentuk keterlibatan orang tua wali murid MIN Demangan Kota Madiun jika kita cermati dengan seksama telah diwujudkan secara optimal, baik dari *school parenting*, keterlibatan orang tua dalam arti mengetahui proses pembelajaran di madrasah, keterlibatan dalam arti turut serta dalam proses pembelajaran, hingga dukungan terhadap program. Keterlibatan aktif orang tua murid MIN Demangan dalam paguyuban dan grup *WhatsApp* merupakan keterlibatan dalam arti mengetahui proses. Sedangkan keterlibatan wali murid dalam acara *cooking day* merupakan contoh keterlibatan ikut serta dalam proses pembelajaran, adapun keterlibatan dalam bentuk mendukung program ditunjukkan wali murid dengan meminjamkan mobil mereka sebagai sarana transportasi mengantar *outbond* siswa. Kegiatan *school parenting* secara eksplisit juga dilakukan MIN Demangan dengan upaya guru menjelaskan pentingnya bagi wali murid untuk secara jujur apa adanya mengisi buku *monitoring* salat.

²³⁵ Surbakti, *Parenting Anak-Anak* (Jakarta: PT. Elex. Media, 2012), 3.

²³⁶ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 7 Ayat (1).

²³⁷ G. Hornby, *Parental Involvement in Childhood Education: Building Effective School-Family Partnership* (New York: Springer Sciencet Business Media, 2011), 1.

²³⁸ Storey Morrison & Zhang, Accessible Family Involvement in Early Childhood Education Program. *Dimensions of early Childhood Education*, 39 (3), 21-25.

Dengan aktif melibatkan peran serta orang tua murid, upaya MIN Demangan agar wali murid memiliki persepsi yang tepat tentang jasa yang diterima dapat terlaksana.

5. Mengembangkan budaya kualitas di sekolah

Budaya mutu atau budaya kualitas menurut Goetsch D.L dan Davis D.L adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan suatu lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.²³⁹ Poerwanto menemukan bahwa budaya yang kuat memerlukan pemimpin yang kuat yang memiliki visi dan kepribadian yang kuat pula. Gerakan pertama saat dimulainya operasi adalah memberi teladan pada para bawahan dan mengantisipasi kegiatan lingkungan eksternal.²⁴⁰

MIN Demangan Kota Madiun berdasarkan temuan peneliti telah berupaya membangun budaya kualitas contohnya seperti Budaya Kelas dan Budaya Madrasah. Budaya Kelas mencakup sejumlah pembiasaan karakter positif bagi siswa di kelas setiap harinya. Adapun Budaya Madrasah mencakup sejumlah pembiasaan siswa di madrasah seperti: ibadah, kebersihan dan kerapian, perilaku sosial, makan dan minum; ketertiban dan lain-lain. Dalam tiap butir budaya madrasah ini dirincikan ke dalam kriteria penjelas dan disertai standar pembinaan bagi siswa yang melanggar. Peran Kepala Madrasah yaitu Bapak Bambang Wiyono sangat menunjang suksesnya pengembangan budaya ini. Kepemimpinan kuat beliau tercermin dari konsistensinya

²³⁹ Goetsch D.L dan Davis D.L, *Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengelolaan, dan Pelayanan* Jilid I, terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), 110.

²⁴⁰ Poerwanto, *Budaya Perusahaan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 69.

senantiasa mengingatkan semua guru-guru untuk tidak kehabisan kesabaran dalam menanamkan kebiasaan kepada para siswa. Kepala MIN Demangan memaknai budaya kualitas sebagai strategi meningkatkan kualitas pendidikan bagi siswa sehingga visi dan misi dapat terwujud.

6. Menciptakan *automating quality* untuk mengatasi variabilitas jasa

Karakteristik jasa yang beraneka ragam (*variability*) dan *nonstandardized output*, kurang bisa diukur dengan standar tertentu serta sangat tergantung persepsi dan penerimaan pelanggan jasa perlu diatasi antara lain dengan menciptakan *automating* (otomatisasi). Otomatisasi dalam dunia pendidikan ini antara lain diterapkan berupa *Computer-Based Instruction (CBI)* dan *Computer-Based Test (CBT)*. CBI merupakan bentuk aplikasi komputer yang diterapkan dalam proses pembelajaran sedangkan CBT untuk keperluan tes atau evaluasi pembelajaran. Siswa dapat melakukan tes dari tempat yang berbeda, baik itu dalam jaringan internet maupun dalam jaringan dalam suatu sekolah.²⁴¹

Pengembangan otomatisasi ini dilakukan oleh Kaur Kurikulum dalam proses penilaian belajar siswa, yaitu penggunaan *Computer Base Test (CBT)*. Ketika ujian, siswa diminta membawa telepon selulernya dan mengerjakan soal di telepon tersebut. Ketika ujian, siswa diminta membawa telepon selulernya dan mengerjakan soal di telepon tersebut. Koreksian hingga nilai yang diperoleh bisa langsung dilihat saat itu juga. Otomatisasi yang belum diterapkan MIN Demangan adalah *Computer-Based Instruction (CBI)* yaitu aplikasi computer dalam proses pembelajaran.

²⁴¹ Suryanto, "Computer-Baser Test (CBT) Sarana Ujian Nasional", <http://www.vedcmalang.com/pppptboemlg/index.php/menuutama/edukasi/1416-cbt> diakses 20 Desember 2016.

7. Menindaklanjuti jasa pendidikan

Menindaklanjuti jasa dalam dunia pendidikan, khususnya dalam kegiatan pembelajaran, dilakukan setelah kegiatan penilaian. Menurut Abdul Madjid, tindak lanjut dalam dunia pendidikan dapat dilaksanakan dengan cara: *Program perbaikan*, merupakan bentuk khusus dari pengajaran yang diberikan kepada seseorang atau beberapa murid yang mengalami kesulitan belajar. *Program pengayaan*, adalah bentuk pengajaran yang khusus diberikan kepada murid-murid yang sangat cepat dalam belajar. *Program akselerasi*, yaitu memberikan kesempatan kepada peserta didik melalui masa belajar di sekolah dengan waktu yang relatif cepat.²⁴²

Menurut hasil wawancara dengan Pak Ridwan, kegiatan tindak lanjut semacam ini biasa dilakukan di MIN Demangan baik program perbaikan (remedial) maupun pengayaan. Hanya saja, untuk program akselerasi belum diadakan MIN Demangan. Bagi anak yang memiliki daya serap tinggi sementara disalurkan di kelas unggulan, yang di tiap angkatan tersedia 3 kelas dari total 8 kelas. Maksud dari kelas unggulan ini, yaitu mewadahi para siswa yang memiliki daya serap relatif lebih cepat dibanding rata-rata siswa.

Kegiatan tindak lanjut setelah pembelajaran adalah penilaian dan koreksi hasil ujian siswa yang dilakukan dengan strategi koreksi silang. Koreksi silang dilakukan dengan tujuan untuk mengukur betul kualitas pembelajaran yang dilakukan oleh guru.

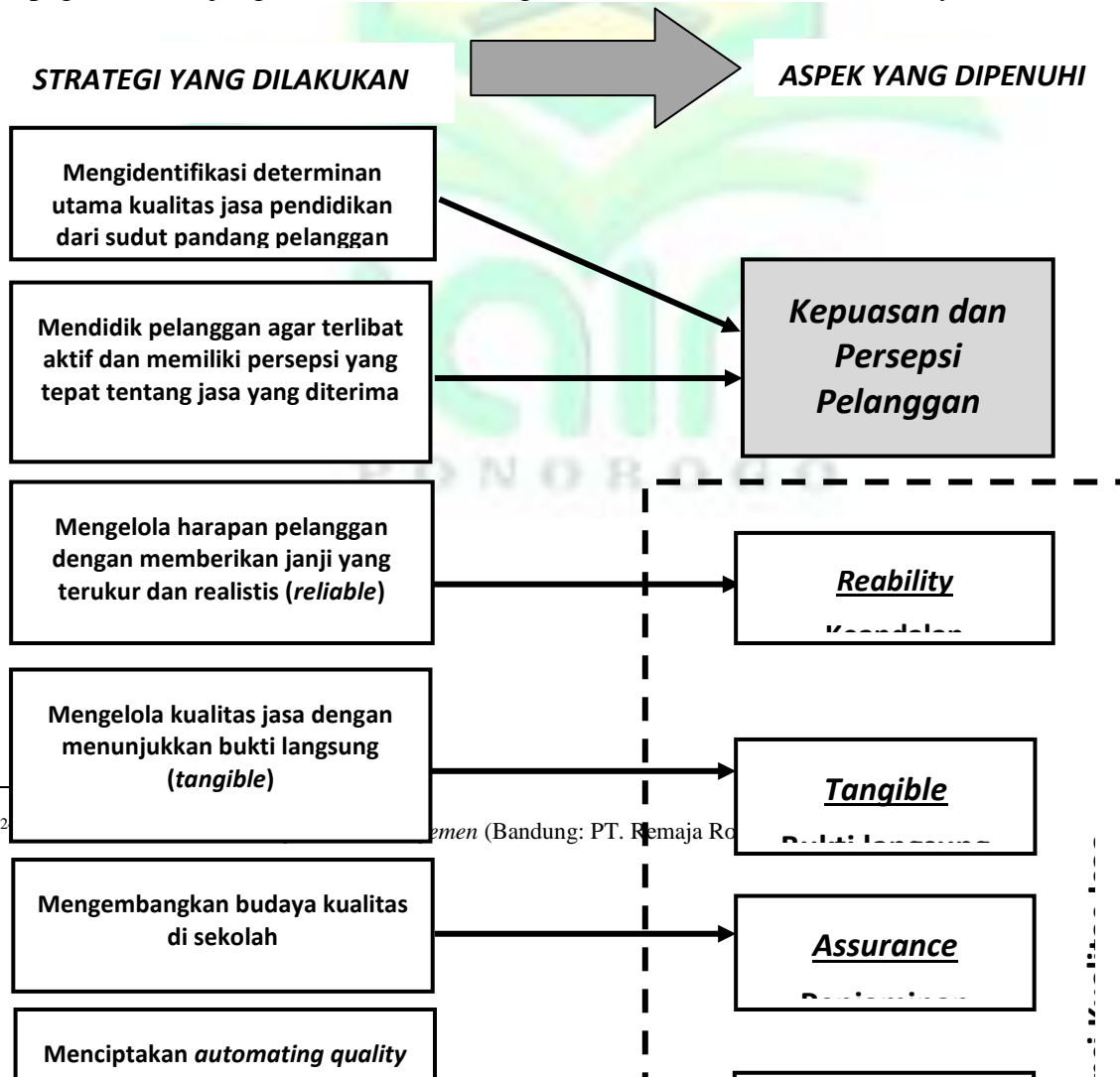
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa


Sistem Informasi Manajemen Pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah,

²⁴² Abdul Majid, *Perencanaan Pembelajaran*, Cet. III (Bandung: Rosdakarya, 2007), 236-243.

dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan bidang pendidikan. Dalam dunia pendidikan, sistem informasi manajemen mencakup: koneksi dan seting, pengelolaan kesiswaan, pengelolaan akademik, pengelolaan guru dan karyawan, pengelolaan keuangan, pengelolaan perpustakaan, pelaporan dan bank soal. Sistem informasi manajemen ini berfungsi mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pembelajaran.²⁴³

MIN Demangan telah merintis sistem informasi manajemen yang disebut dengan *SIM JIBAS Education Community*. Orang tua siswa dan guru dapat mengakses fasilitas ini setelah melakukan *log in* dengan kata kunci tertentu untuk mendapatkan berbagai informasi. Kemudahan sangat dirasakan wali murid. Hanya dari telepon seluler mereka dapat mengetahui nilai hasil belajar anak mereka. Selain untuk mengakses nilai siswa, banyak fitur disediakan dalam SIM JIBAS ini, antara lain perpustakaan, kepegawaian, anjungan, info siswa, info guru, sinkronisasi data, dan lainnya.





Gambar 2.8 Strategi MIN Demangan Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam (Fandy Tjiptono)

B. Strategi Mengatasi Kesenjangan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Leonard L. Berry, A. Parasunman dan Valarie A. Zeithaml melakukan penelitian yang berhasil mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kesenjangan kualitas jasa dibuatnya dalam sebuah model gambar di bawah.²⁴⁴ Kesenjangan ini jika tidak diatasi akan memutuskan rantai penyampaian kualitas jasa.²⁴⁵ Berikut analisis strategi MIN Demangan dalam mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam.

- 1. Kesenjangan pertama: Sekolah/madrasah tidak mengetahui apa yang diharapkan siswa/wali murid**

²⁴⁴ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 30-31.

²⁴⁵ Ibid.

Sekolah/madrasah tidak mengetahui apa yang diharapkan peserta didik atau orang tua peserta didik karena: a) tidak ada interaksi langsung dengan orang tua murid dan sekolah/madrasah kurang fokus pada *relationship*, tetapi hanya lebih menekankan pada kegiatan penerimaan murid sebanyak mungkin; b) tidak ada upaya untuk menanyakan harapan orang tua peserta didik; c) kurang siap memberi perhatian kepada peserta didik. Tindakan yang harus dilakukan pihak sekolah/madrasah adalah memperoleh informasi yang akurat mengenai harapan konsumen. Metode formal dan informal dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tersebut.²⁴⁶

Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya bahwa MIN Demangan melakukan sejumlah langkah untuk mengetahui harapan orang tua menyekolahkan putranya di MIN Demangan antara lain dengan wawancara langsung *face to face* dengan wali murid saat PPDB. Selain itu, MIN Demangan melakukan upaya mengetahui harapan orang tua murid melalui survei kepuasan tahunan yang diselenggarakan Kaur Humas. Sedangkan harapan wali murid dalam skala yang lebih sempit, dalam arti menyerap masukan wali murid tentang kasus per kasus pada proses belajar anak, MIN Demangan membuat Paguyuban Wali Murid dan menghubungkan mereka dalam grup *WhatsApp*. Upaya memahami harapan wali murid ini dituangkan dalam perumusan determinan kualitas jasa utama yang menjadi fokus MIN Demangan yaitu antara lain jasa pendidikan karakter keagamaan dan prestasi akademik-nonakademik.

2. Kesenjangan kedua: Sekolah/madrasah tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat

²⁴⁶ Ibid. lihat juga Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu-Total Service Management*, 70-71.

Penentuan standar pelayanan pendidikan harus didasarkan atas harapan konsumen yang diidentifikasi secara akurat. Sekolah yang tidak memiliki standar pelayanan yang tepat dipicu oleh tidak adanya komitmen dan ketulusan dari pihak pimpinan sekolah untuk memberikan pelayanan berkualitas.²⁴⁷

Standar pelayanan pendidikan secara nasional termuat dalam Undang-Undang tentang Standar Nasional Pendidikan mencakup 8 (delapan) standar.²⁴⁸ Pengukuran capaian standar ini dilakukan melalui akreditasi.²⁴⁹ Sebagai langkah awal menuju SNP ini Pemerintah menetapkan standar pelayanan minimal (SPM)²⁵⁰. Peningkatan standar layanan pendidikan juga dapat dilakukan dengan mengikuti program Adiwiyata. Program ini dicanangkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Program berbasis lingkungan hidup ini secara signifikan dapat mendukung pencapaian standar pelayanan pendidikan oleh sekolah/madrasah terutama dalam penciptaan kondisi belajar mengajar yang lebih nyaman dan kondusif.²⁵¹ Sekolah/madrasah peserta program Adiwiyata berkesempatan mendapatkan penghargaan dalam beberapa tingkat yaitu kabupaten/kota, propinsi, nasional dan mandiri.²⁵²

Peningkatan mutu layanan pendidikan dapat juga dilakukan melalui Sertifikasi ISO 9000. Penekanan yang dilakukan bakuan proses mutu ISO 9000 adalah

²⁴⁷ Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, 30-31.

²⁴⁸ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 35 Ayat (1).

²⁴⁹ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2).

²⁵⁰ Rudi Hermawan, *Terakreditasi "A" Tidak Menjamin Madrasah Penuhi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan*, <http://bdkpalembang.kemenag.go.id/terakreditasi-a-tidak-menjamin-madrasah-penuhi-standar-pelayanan-minimal-pendidikan/> diakses pada tanggal 30 November 2016.

²⁵¹ Kementerian Lingkungan Hidup dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Panduan Adiwiyata: Sekolah Peduli dan Berbudaya Lingkungan* (Jawa Tengah: Badan Lingkungan Hidup, 2012), 13.

²⁵² *Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Adiwiyata Pasal 10 Ayat (1)*.

terdokumentasikannya semua tahapan proses yang dilakukan dalam organisasi serta dilaksanakannya semua proses yang telah didokumentasikan tersebut.²⁵³

Dari sekian standar mutu yang bisa digunakan untuk meningkatkan standar pelayanan pendidikan, MIN Demangan telah memenuhi sebagian besar yaitu terakreditasi dengan nilai A, memenuhi sebagian besar SPM dan mengikuti program Adiwiyata hingga tingkat Nasional. Standar mutu yang belum dicapai oleh MIN Demangan adalah sertifikasi ISO 9000. Menurut Pak Ridwan, beberapa tahun silam MIN Demangan sempat mencoba memenuhi standar ISO 9000 dengan melengkapi berbagai dokumen dan beberapa kali pelatihan, hanya karena satu dan lain hal upaya memperoleh sertifikasi dari badan akreditasi internasional ini tidak jadi dilanjutkan.

Berkaitan dengan pemenuhan standar pelayanan di bidang jumlah siswa, peneliti menemukan satu indikator standar pelayanan minimal yang belum dipenuhi oleh MIN Demangan yaitu batas maksimal jumlah siswa dalam tiap rombongan belajar. Menurut SPM, dalam tiap rombongan belajar maksimal terdapat 32 siswa. Namun di MIN Demangan terdapat 5 rombongan belajar di tiap tingkatan yang jumlah muridnya mencapai 38 siswa. Di samping itu, berdasarkan Permendiknas No 24 Tahun 2007 disebutkan bahwa satu SD/MI memiliki maksimum 24 rombongan belajar, dan apabila rombongan belajar lebih dari 24 dilakukan pembangunan SD/MI baru. Terkait persoalan ini, MIN Demangan bisa disimpulkan belum memenuhi ketentuan karena memiliki jumlah lebih dari 40 rombongan belajar.

Pemenuhan standar pelayanan dalam bentuk kegiatan yang lebih spesifik dilakukan MIN Demangan berupa pembinaan membaca al-Quran dan pengembangan

²⁵³ Th. Widia Soerjaningsih, *Peningkatan Mutu Proses Perguruan Tinggi Melalui Sistem Mutu ISO 9000*, (Journal The WinnERS, Vol. 5 No.2, September 2004), 86.

minat dan bakat. Sedangkan pengembangan minat dan bakat dikategorikan ke dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu ekstrakurikuler tanpa seleksi, dengan seleksi dan wajib. Program lain dalam rangka memantapkan standar pelayanan pendidikan adalah dengan mencanangkan “dua budaya” yaitu Budaya Kelas dan Budaya Madrasah.

3. Kesenjangan ketiga: Sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan

Penyebab timbulnya kesenjangan ini adalah: tenaga pendidik tidak memahami peran yang harus dijalankan; tenaga pendidik merasa dalam konflik antara siswa dan pimpinan sekolah/madrasah; sekolah/madrasah dalam memilih tenaga; teknologi yang digunakan tidak memadai; kompensasi dan pengakuan yang kurang baik; kurangnya pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan; pengguna jasa pendidikan seperti wali murid tidak menjalankan peran semestinya karena kurangnya pengetahuan dan wali murid/murid saling mempengaruhi secara negatif. Tindakan yang harus dilakukan pimpinan sekolah adalah selain memberikan perhatian kepada siswa harus pula memberikan perhatian kepada guru dan staf dan menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.²⁵⁴ Menurut Hartati Sukiman, peningkatan mutu serta efisiensi kerja seluruh tenaga personalia yang berada di lingkungan sekolah baik tenaga edukatif maupun administratif dapat dilakukan melalui pembinaan.²⁵⁵ Teknik-teknik pembinaan guru meliputi kunjungan kelas, pertemuan pribadi, rapat dewan guru, kunjungan antar kelas, kunjungan sekolah, kunjungan antar sekolah, pertemuan dalam kelompok kerja, penerbitan profesional dan penataran.²⁵⁶

²⁵⁴ Ibid.

²⁵⁵ Hartati Sukiman, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Yogyakarta: UNY Press, 2008), 23.

²⁵⁶ Ali Imron, *Pembinaan Guru Indonesia* (Jakarta: PT Dunia Pustaka Raya, 1995), 90.

MIN Demangan dalam mengatasi kesenjangan ini melakukan sejumlah kegiatan seperti pembinaan profesionalitas dan kesejahteraan guru, penyempurnaan sekolah dengan fasilitas yang memadai, serta penguatan komunikasi dengan wali murid. Dalam rangka melakukan pembinaan dengan guru, MIN Demangan mempunyai berbagai macam program seperti seleksi guru yang dilakukan secara profesional dan transparan yang menekankan pada komitmen, diklat dan workshop berkala. Sedangkan upaya meningkatkan kesejahteraan guru, selain upah di atas UMR Kabupaten Madiun bagi Guru Tidak Tetap (GTT), Guru PNS yang berjumlah 36 orang setiap pencairan tunjangan profesi pendidik menyisihkan zakat profesi sebesar 2,5% untuk GTT. MIN Demangan juga menunjukkan menekankan faktor kepemimpinan yang kuat dari kepala madrasah. Menurut hasil wawancara dengan sejumlah pegawai, Bapak Bambang Wiyono dikenal sebagai sosok pemimpin yang tegas dan berani membuat terobosan. Namun, beliau juga dikenal senantiasa memberikan teladan bagi guru dan warga sekolah.

4. Kesenjangan keempat: Sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Kesenjangan ini terjadi karena: janji yang diberikan terlalu tinggi, komunikasi antara tenaga pendidik dengan bagian promosi sekolah/madrasah yang lemah, tidak konsisten kebijakan dan prosedur antar unit kerja di sekolah/madrasah, pengelolaan harapan konsumen yang lemah dan gagal mendidik konsumen. Tindakan yang harus dilakukan adalah komunikasi antara unit-unit kerja di sekolah harus diperkuat. Bagian penerimaan peserta didik baru supaya tidak membentuk harapan kepada calon peserta

didik yang melebihi kemampuan sekolah/madrasah untuk memenuhinya.²⁵⁷ Lembaga pendidikan dalam mempromosikan diri disarankan untuk memperbaiki materi promosi yang dibawakan kepada calon siswa. Salah satu poin penting yang harus dipresentasikan adalah bagaimana lembaga pendidikan dapat berkontribusi untuk mengembangkan potensi siswa.²⁵⁸

Kegagalan penyampaian jasa antara lain karena visi, misi, dan tujuan yang ditetapkan sekolah terlalu berlebihan atau redaksinya tidak jelas, tidak akuntabel dan tidak terukur. Setelah mengidentifikasi harapan utama wali murid yaitu seputar pendidikan karakter keagamaan dan prestasi. Maka, MIN Demangan merumuskan visi, misi dan tujuan secara terukur dan akuntabel yang dilakukan dalam bentuk pencantuman persentase dan menyebutkan level yang hendak dicapai secara spesifik. Hal ini dilakukan MIN Demangan sebagai langkah antisipasi agar tidak terjadi salah persepsi wali murid dan guru terhadap target madrasah. Upaya lain untuk mengantisipasi kesalahpahaman wali murid terutama berkaitan dengan hal teknis operasional dilakukan MIN Demangan dengan membentuk Paguyuban Wali Murid dan grup *WhatAspp*. Melalui wadah ini, guru-guru MIN Demangan dengan intensif berkomunikasi membahas kegiatan belajar siswa hingga hal-hal yang bersifat teknis operasional seperti tata cara pengisian buku monitor salat lima waktu, transportasi *outbond* dan lainnya.

5. Kesenjangan kelima: Perbedaan persepsi peserta didik tentang jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan

²⁵⁷ Ibid.

²⁵⁸ Obaja Maruli, "Dampak Negatif Pola Promosi Pendidikan Pada Siswa", dimuat di *Artikel Discerning Petra*, diupload 01 Desember 2011, http://discerning.petra.ac.id/index.php/artikel/artikel_detail/9 diakses pada 5 Desember 2016.

Kesenjangan ini berada di luar sekolah, yang terjadi karena konsumen atau peserta didik memiliki persepsi berbeda dengan harapannya. Kesenjangan ini tidak mudah dihilangkan, karena sekolah/madrasah harus menghilangkan kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat. Selain itu harus ditempuh dengan cara memenuhi lima dimensi kualitas yaitu keandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsive*), dan penjaminan (*assurance*).²⁵⁹

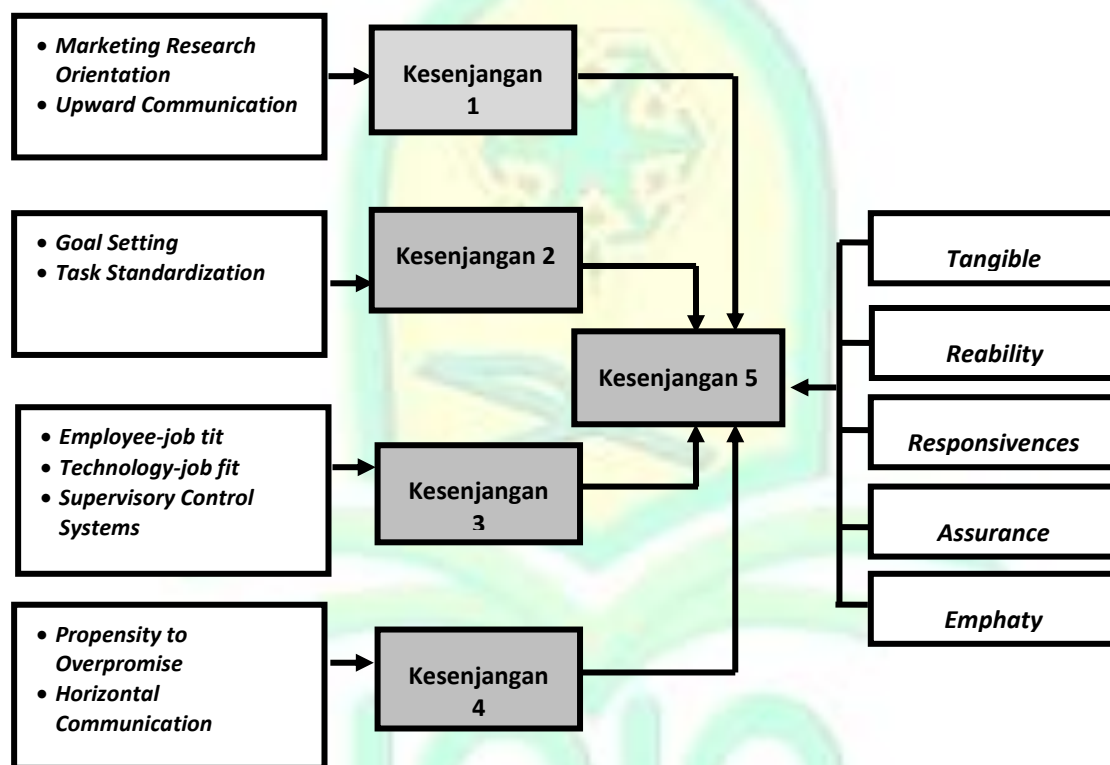
Langkah MIN Demangan dalam memenuhi dimensi *reliability* (keandalan), MIN Demangan mengawali dengan membuat program yang sesuai dengan harapan siswa namun tetap realistis. Dimensi *assurance* (penjaminan), dipenuhi MIN Demangan dengan upaya pemenuhan standar-standar baik yang ditetapkan dalam level nasional atau internasional, seperti raihan Akreditasi A, capaian gelar Adiwiyata Nasional menuju Adiwiyata Mandiri, dan lainnya. Dimensi *assurance* (penjaminan) ini juga dikuatkan dengan raihan prestasi siswa, guru, Kepala Madrasah dan Madrasah dari level lokal hingga nasional. Selain itu, raihan nilai Ujian Nasional yang optimal juga menguatkan dimensi ini.

Dimensi *tangible* (berwujud/bukti langsung) sebagaimana telah dibahas pada bagian sebelumnya telah diwujudkan MIN Demangan dalam pemenuhan fasilitas fisik, sarana prasarana, penampilan guru dan karyawan hingga berbagai tampilan visual dan demonstratif yang meyakinkan orang tua siswa.

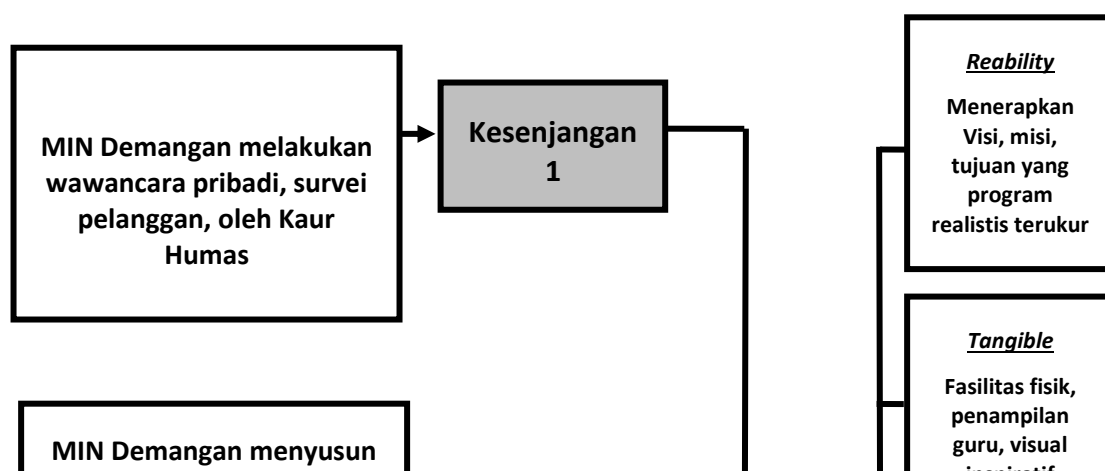
Dimensi *empathy* (empati) diwujudkan MIN Demangan dengan tetap mengakomodir siswa-siswi yang mengalami keterlambatan belajar dengan menyediakan Guru Bimbingan dan Konseling.

²⁵⁹ Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 30-31.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dimaknai MIN Demangan, selain dalam hal teknis operasional seperti merespon masukan wali murid, juga dimaknai secara makro yaitu merespon perkembangan kemajuan di masyarakat khususnya perkembangan teknologi. Sehingga, MIN Demangan tidak pernah ragu untuk menerapkan teknologi terbaru seperti teknologi CBT (ujian berbasis komputer) disamping telah menerapkan SIM JIBAS dan penyediaan informasi website sejak lama.



Gambar 2.9 Model Kesenjangan Kualitas Jasa yang Disempurnakan (versi Zeithmal)





Gambar 2.10 Model Kesenjangan Jasa yang Disempurnakan (versi MIN Demangan Kota Madiun)

C. Mengetahui Keberhasilan Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Peneliti dalam mengetahui keberhasilan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam menggunakan beberapa dasar yaitu perspektif kualitas jasa dan indikator kepuasan pelanggan sebagai bukti kualitas jasa. Garvin mengidentifikasi adanya 5 (lima) alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan.²⁶⁰ Berikut analisis bagaimana mengetahui keberhasilan strategi peningkatan kualitas jasa Islam berdasarkan perspektif kualitas jasa.

Menurut pendekatan *trancendental approach*, kualitas dapat dirasakan, tetapi sulit dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, dan seni rupa. Pada kualitas jasa pendidikan bisa diterapkan dalam hal perubahan perilaku siswa yang nampak bertambah baik dan sopan, lebih peduli terhadap lingkungan sosial sekitar dan sebagainya.²⁶¹ Berdasarkan perspektif ini, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dapat dikatakan berkualitas karena berdasarkan hasil wawancara dan testimoni wali murid, baik yang disampaikan langsung kepada peneliti, atau yang diterima peneliti dari masyarakat luas, maka peneliti simpulkan bahwa wali murid MIN Demangan “merasakan kepuasan” atas jasa pendidikan yang diberikan MIN Demangan yaitu putra-putri mereka menunjukkan perubahan sikap dan perilaku yang lebih religius dengan rajin beribadah di rumah.

Berdasarkan perspektif *product-based approach*, kualitas dianggap sebagai karakteristik yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual. Pada jasa pendidikan dapat dilihat dari kuantitas jumlah siswa yang diterima dibandingkan jumlah siswa sekolah lain atau rata-rata jumlah siswa pada

²⁶⁰ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 42.

²⁶¹ Ibid.

lingkup yang lebih luas,²⁶² maka jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dapat dikatakan berkualitas karena jumlah siswa sebagai peminat jasa pendidikan MIN Demangan begitu tinggi sehingga tidak semua calon siswa dapat diterima di MIN Demangan.

Berdasarkan perspektif *used-based approach* muncul pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menggunakannya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi²⁶³. Dilihat dari perspektif ini, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dikatakan berkualitas karena siswa MIN Demangan telah menunjukkan sejumlah kemampuan membaca al-Quran dan salat lima waktu, serta menunjukkan kemampuan meraih prestasi baik akademik-nonakademik.

Manufacturing-based approach merupakan pendekatan yang memandang kualitas ditentukan oleh standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya²⁶⁴. Dalam dunia pendidikan dapat diterapkan dalam perolehan sertifikasi standar mutu pemerintah atau lembaga sertifikasi seperti pemenuhan SNP melalui akreditasi BAN S/SM,²⁶⁵ pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan²⁶⁶, program Adiwiyata²⁶⁷ maupun Sertifikasi ISO 9000²⁶⁸. Berdasarkan

²⁶² Ibid.

²⁶³ Ibid.

²⁶⁴ Ibid.

²⁶⁵ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2).

²⁶⁶ Rudi Hermawan, *Terakreditasi "A" Tidak Menjamin Madrasah Penuhi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan*, <http://bdkpalembang.kemenag.go.id/terakreditasi-a-tidak-menjamin-madrasah-penuhi-standar-pelayanan-minimal-pendidikan/> diakses pada tanggal 30 November 2016.

²⁶⁷ Kementerian Lingkungan Hidup dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Panduan Adiwiyata: Sekolah Peduli dan Berbudaya Lingkungan* (Jawa Tengah: Badan Lingkungan Hidup, 2012), 13.

²⁶⁸ Th. Widia Soerjaningsih, *Peningkatan Mutu Proses Perguruan Tinggi Melalui Sistem Mutu ISO 9000*, (Journal The WinnERS, Vol. 5 No.2, September 2004), 86.

pendekatan ini, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dikatakan berkualitas karena telah mencapai berbagai standar standar akreditasi A oleh BAN S/M, memenuhi Standar Pelayanan Minimum pendidikan dan program Adiwiyata tingkat nasional. Hanya saja untuk sertifikasi ISO 9000, MIN Demangan belum dapat mencapainya.

Value-based approach. Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai atau harga. Kualitas dengan perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang mahal, tetapi produk atau jasa yang paling tepat.²⁶⁹ Dalam dunia pendidikan dapat ditemukan pada orang tua menganggap merupakan sesuatu yang bernilai tinggi jika anak dapat tumbuh dalam akidah dan akhlak Islam, atau bernilai tinggi jika anak dapat meraih prestasi akademik di level nasional dan sebagainya. Berdasarkan *value-based approach*, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dikatakan berkualitas karena wali murid memandang bahwa penanaman akidah dan akhlak Islam atau prestasi siswa dalam berbagai level sebagai sesuatu yang bernilai tinggi.

Fandy Tjiptono dan Anastisia Diana mengemukakan bahwa kualitas dan kepuasan konsumen berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.²⁷⁰ Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti membuat kesimpulan bahwa selain melalui perpektif kualitas jasa, keberhasilan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam dapat diketahui dari beberapa hal:

²⁶⁹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 42.

²⁷⁰ Tjiptono, *Total Quality Management*, 68.

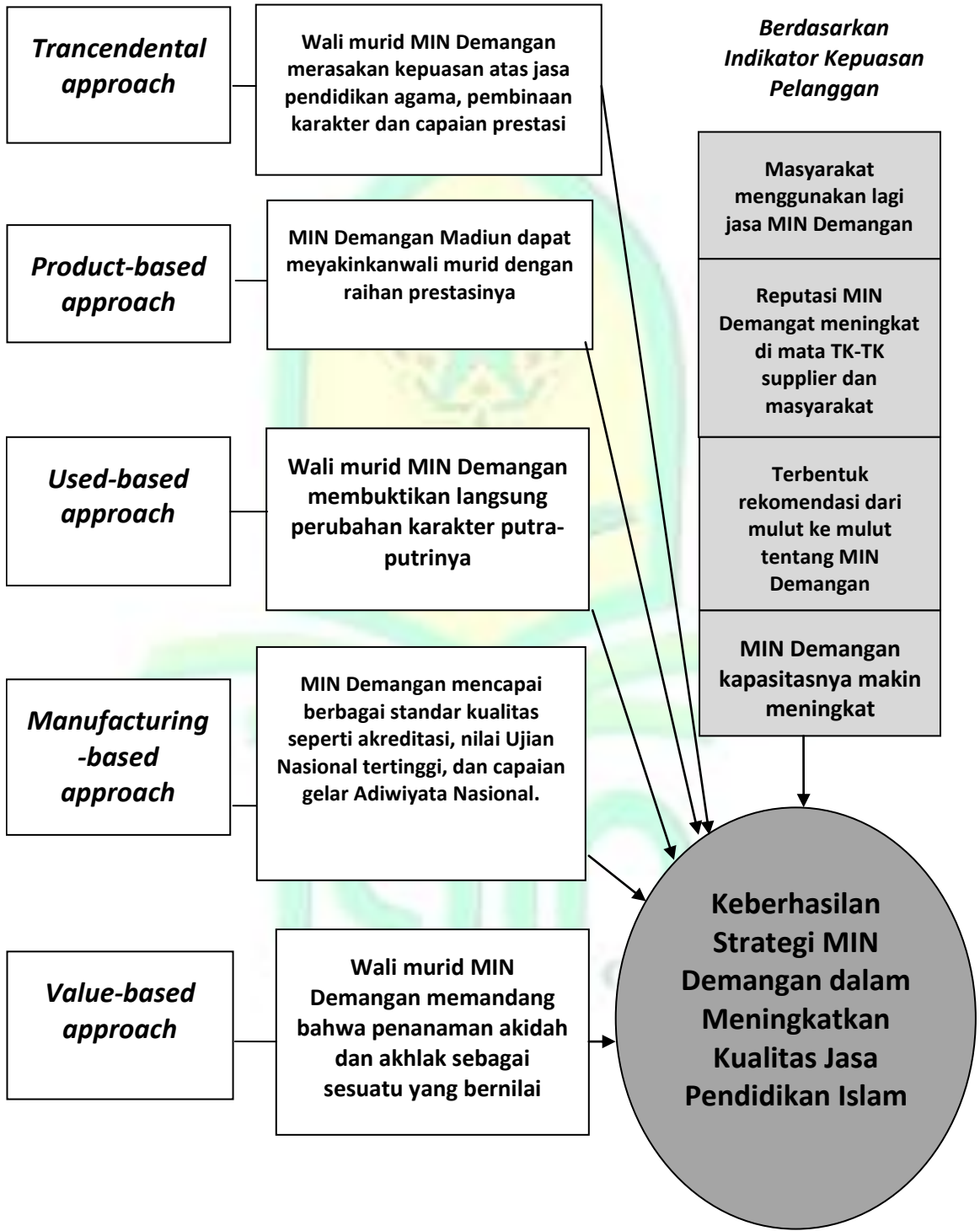
- a. Hubungan sekolah/madrasah dengan siswa atau orang tua siswa menjadi harmonis; sehingga siswa atau masyarakat menggunakan kembali jasa dan menjadi pelanggan loyal.²⁷¹ Hubungan MIN Demangan dengan masyarakat menjadi harmonis, hal ini dibuktikan dengan banyaknya pendaftar yang melebihi kapasitas.
- b. Reputasi sekolah/madrasah menjadi baik di mata siswa, orang tua siswa, dan pihak-pihak yang berkepentingan.²⁷² Reputasi MIN Demangan menjadi baik di mata pelanggan jasa, satu hal yang paling menonjol dapat dilihat dari kebanggaan bagi TK-TK bisa mendapatkan jatah kuota siswa MIN Demangan.
- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan sekolah/madrasah.²⁷³ Kepuasan atas jasa pendidikan MIN Demangan ini memberi dampak terbentuknya rekomendasai dari mulut ke mulut, hal dibuktikan dengan popularitas MIN Demangan yang begitu tinggi sehingga media massa lokal mempublikasikan MIN Demangan dengan inisiatif mereka sendiri.
- d. Madrasah/sekolah berpotensi untuk terus berkembang dan menambah kapasitasnya.²⁷⁴ MIN Demangan dengan kualitas jasa yang diberikan berpotensi untuk terus berkembang. Hal ini ditunjukkan MIN Demangan dengan menambah kapasitas daya tampung siswa dari 6 rombongan belajar dinaikkan menjadi 8 rombongan belajar.

²⁷¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 42.

²⁷² Ibid.

²⁷³ Ibid.

²⁷⁴ Ibid.



Gambar 2.11 Keberhasilan Strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam Berdasarkan Perspektif Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan

Dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam, MIN Demangan melakukan strategi yang memadukan antara strategi pemenuhan dimensi kualitas jasa pendidikan Islam dan strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan. Keterpaduan strategi ini secara umum telah melampaui strategi yang diterapkan sekolah atau madrasah pada umumnya. Strategi jenis ini oleh Ahmadi, pembimbing peneliti, direkomendasikan untuk diberi nama “*Strategi Meta Spiritual*”. Meta biasanya digunakan sebagai awalan dalam bahasa Inggris. Kata ini secara filosofis mengandung arti transendensi (mengatasi) atau “pada suatu matra yang lebih tinggi”. Pada umumnya meta bisa diterjemahkan sebagai “studi tentang ciri-ciri atau kualitas-kualitas atau kondisi di seberang” apa saja yang ditambahkan dengan awalan meta. Contoh: meta-spiritual merupakan suatu studi tentang ciri-ciri kualitas atau kondisi yang melampaui spiritual. Di sini spiritual itu sendiri merupakan objek yang sedang dipelajari.²⁷⁵ Transenden, sebagaimana juga meta, merupakan cara berpikir tentang hal-hal yang melampaui apa yang terlihat, yang dapat ditemukan di alam semesta.²⁷⁶ Transenden atau

²⁷⁵ <https://arti-definisi-pengertian.info/pengertian-arti-meta/> diakses pada tanggal 23 Agustus 2017

²⁷⁶ <https://id.m.wikipedia.org/transenden> diakses pada tanggal 23 Agustus 2017

transcendent dalam konteks *transcendental approach* dalam menilai kualitas dimaknai sebagai suatu yang dapat dirasakan tetapi sulit dioperasionalkan.²⁷⁷ Sedangkan “spiritual” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti apa yang berhubungan dengan atau bersifat kejiwaan.²⁷⁸ Jadi peneliti menyimpulkan “Strategi Meta-Spiritual” dalam konteks peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam bisa dimaknai sebagai strategi mencapai kualitas jasa pendidikan Islam yang melampaui standar kualitas yang bersifat lebih menyentuh dimensi kejiwaan dan kepuasan perasaan pengguna jasa.



²⁷⁷ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu - Total Service Management*, 42

²⁷⁸ <https://kbbi.web.id/spiritual> diakses pada tanggal 23 Agustus 2017

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, paparan data, serta temuan yang ada di lapangan maka hasil penelitian tentang strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. MIN Demangan dalam memenuhi dimensi kualitas jasa pendidikan Islam melakukan strategi sebagai berikut: a. mengidentifikasi harapan utama wali murid melalui wawancara intensif; b. mengelola harapan wali murid dengan menyusun Visi, Misi dan Tujuan terukur dan realistis; c. menunjukkan bukti langsung (*tangible*) melalui bukti fisik madrasah, penampilan guru yang antusias dan capaian berbagai prestasi; d. mendorong peran aktif wali murid agar memiliki persepsi yang benar terhadap program madrasah; e. membangun budaya kualitas yang mencakup Budaya Kelas dan Budaya Madrasah; f. mengembangkan otomatisasi dalam proses penilaian belajar siswa; g. melaksanakan program tindak lanjut berupa program perbaikan/remedial, program pengayaan dan membuka kelas unggulan; h. merintis sistem informasi manajemen *SIM JIBAS Education Community*
2. MIN Demangan dalam mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam melakukan strategi yang secara rinci mencakup: a. kesenjangan sekolah/madrasah yang tidak mengetahui harapan konsumen diatasi dengan wawancara pribadi dan mekanisme lain sehingga diketahui bahwa harapan utama wali murid ialah memperoleh pendidikan karakter keagamaan dan prestasi akademik-nonakademik; b. kesenjangan sekolah/madrasah tidak memiliki standar pelayanan yang tepat

diatasi dengan memenuhi standar mutu seperti Akreditasi oleh BAN S/M, Standar Pelayanan Minimal, dan Adiwiyata Nasional; c. kesenjangan sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan diatasi dengan pembinaan guru dan penyediaan fasilitas; d. kesenjangan sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan diatasi dengan merumuskan Visi, Misi dan Tujuan secara terukur dan akuntabel; e. kesenjangan berupa perbedaan persepsi konsumen (tentang jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan) diatasi dengan memenuhi kelima dimensi kualitas.

3. Keberhasilan strategi MIN Demangan dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam dapat diketahui melalui beberapa perspektif: a. menurut perspektif *trancendental approach*, jasa pendidikan MIN Demangan berkualitas karena kepuasan wali murid merasakan kepuasan terhadap perubahan perilaku anaknya yang lebih religius; b. menurut perspektif *product-based approach*, jasa pendidikan MIN Demangan berkualitas karena besarnya jumlah siswa yang berarti tingginya minat masyarakat; c. menurut perspektif *used-based approach*, jasa pendidikan MIN Demangan berkualitas karena lulusan mampu membaca al-Quran dan praktik salat serta diterima di sekolah lanjutan unggulan; d. menurut *manufacturing-based approach*, jasa pendidikan MIN Demangan berkualitas karena terakreditasi A oleh BS/M dan mendapat predikat Adiwiyata nasional; e. menurut *value-based approach*, jasa pendidikan MIN Demangan berkualitas karena wali murid memandang bahwa penanaman akidah dan akhlak Islam sebagai sesuatu yang bernilai tinggi. Keberhasilan strategi MIN Demangan Kota Madiun diketahui dari beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu hubungan MIN Demangan dengan wali murid menjadi harmonis, reputasi MIN Demangan menjadi masyarakat sangat

baik, rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan MIN Demangan, dan MIN Demangan terus berkembang dan menambah daya tampung siswanya. Berdasarkan indikator kepuasan pelanggan yang merupakan cerminan kualitas jasa, maka peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa dalam strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam di MIN Demangan telah berhasil.

4. Strategi pemenuhan dimensi kualitas jasa pendidikan yang dipadukan dengan strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa yang sebagian besar telah diterapkan MIN Demangan dapat disebut sebagai “Strategi Meta-Spiritual”. Strategi Meta Spiritual di sini dimaknai sebagai strategi mencapai kualitas jasa pendidikan Islam yang melampaui standar kualitas yang lebih bersifat menyentuh dimensi kejiwaan dan kepuasan perasaan pengguna jasa.

B. Rekomendasi

Dari temuan penelitian ini, ada beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada:

1. Kepala MIN Demangan Kota Madiun

- a. Penyusunan Visi, Misi dan Tujuan MIN Demangan supaya tetap disusun secara terukur dan realistis dengan pencantuman persentase target.
- b. Kejuaran untuk tingkat propinsi dan nasional supaya lebih banyak diikuti agar peluang capaian prestasi di tingkat itu lebih besar.
- c. Program Adiwiyata Nasional supaya dilanjutkan hingga Adiwiyata Mandiri
- d. Upaya pencapaian standar ISO 9000 yang sempat batal supaya dilanjutkan kembali mengingat ISO 9000 merupakan standar internasional yang efektif dalam meningkatkan kualitas proses penyampaian jasa pendidikan.

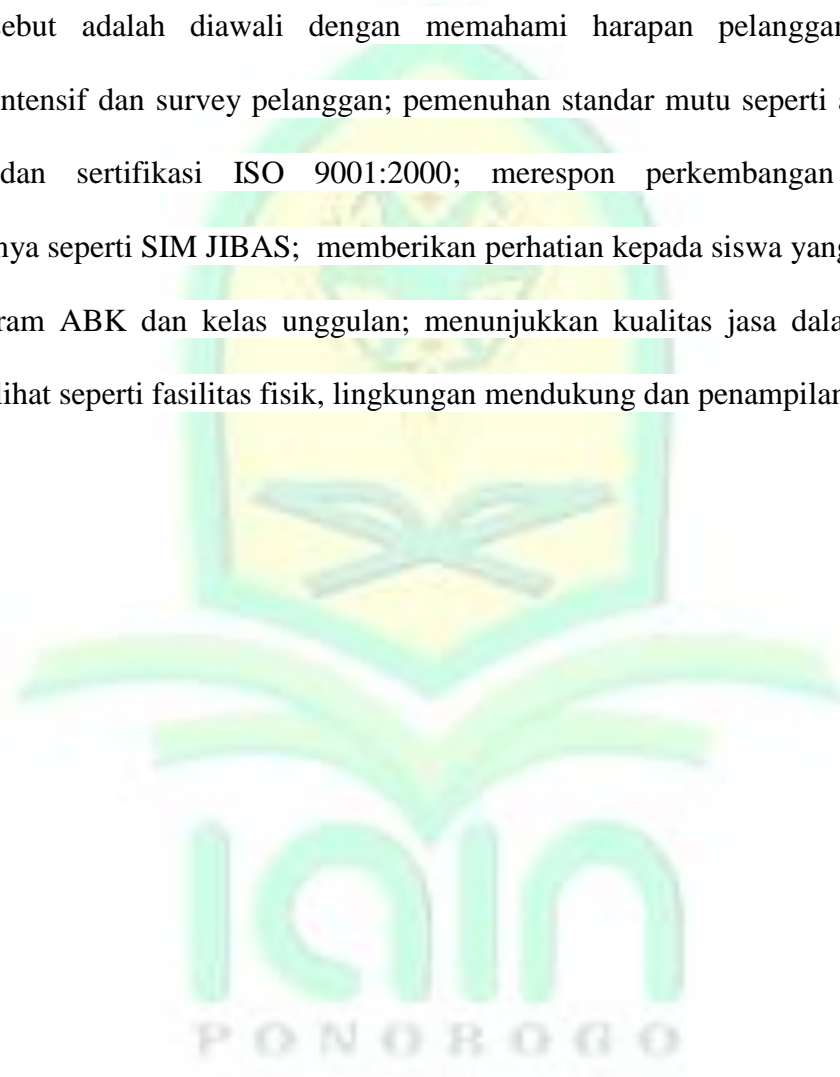
- e. Standar ruang terbuka yang masih kurang hendaknya dicarikan solusi antara lain membuka area/kampus baru, selain Kampus II. Keterbatasan ruang terbuka yang hanya 900m² untuk 1.400 orang dapat mengurangi kenyamanan, membatasi ruang gerak dan berpotensi menurunkan tingkat keselamatan warga madrasah.
- f. Jumlah rombongan belajar yang terlalu banyak hingga 42 rombel hendaknya dicarikan solusi antara lain dengan membuka satuan pendidikan baru atau semacam MIN Demangan 2 dengan kualitas pelayanan pendidikan yang sama.
- g. *Computer Base Test* (CBT) berbasis *Android* hendaknya diterapkan secara optimal serta bisa dikembangkan lebih lanjut ke *Computer-Based Instruction* (CBI) dalam proses pembelajaran.
- h. Media *website* yang masih klasik dengan mode PC hendaknya di-*upgrade* ke aplikasi *smartphone*, karena wali murid dan masyarakat luas dalam mengakses internet melalui *smartphone*.
- i. Data di *database website* supaya tidak terlambat memperbaruinya.

2. Guru dan staf di MIN Demangan Kota Madiun

- a. Hendaknya terus menguatkan komitmen untuk mendukung segala upaya MIN Demangan menciptakan Budaya Kelas dan Budaya Madrasah
- b. Hendaknya komunikasi dengan wali murid terus dilakukan dengan penuh kesabaran dan keluwesan, karena hal ini merupakan langkah strategis dalam memberikan jasa pendidikan yang meningkatkan kepuasan.
- c. Hendaknya mendukung upaya sekolah membangun Sistem Informasi Manajemen (SIM JIBAS) dengan secara aktif memperbarui data dan aktif mengaksesnya guna meningkatkan level layanan pendidikan MIN Demangan.

3. Sekolah/madrasah lain

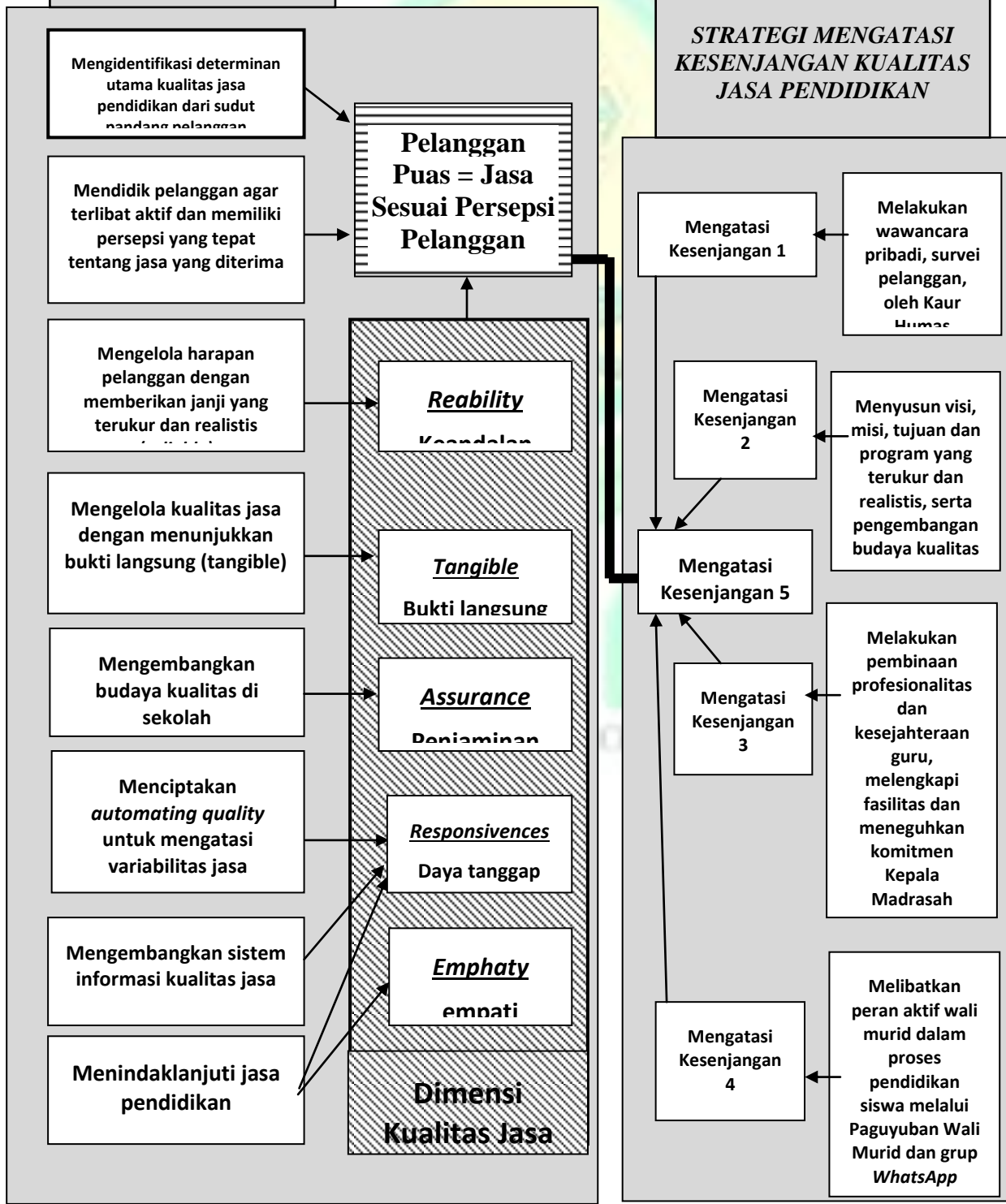
Sekolah yang belum menjalankan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan di maka dapat mencoba menerapkan sebagaimana temuan peneliti. Adapun strategi tersebut adalah diawali dengan memahami harapan pelanggan melalui wawancara intensif dan survey pelanggan; pemenuhan standar mutu seperti akreditasi, Adiwiyata dan sertifikasi ISO 9001:2000; merespon perkembangan IT dan menerapkannya seperti SIM JIBAS; memberikan perhatian kepada siswa yang beragam seperti program ABK dan kelas unggulan; menunjukkan kualitas jasa dalam bentuk langsung terlihat seperti fasilitas fisik, lingkungan mendukung dan penampilan guru.



STRATEGI MEMENUHI DIMENSI KUALITAS JASA PENDIDIKAN

STRATEGI META SPIRITUAL

STRATEGI MENGATASI KESENJANGAN KUALITAS JASA PENDIDIKAN



Gambar 2.12 Strategi (Total) Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, *Manajemen Kurikulum: Pendidikan Kecakapan Hidup* (Yogyakarta: Pustaka Ifada, 2013)
- Akdon, *Strategic Managemen for Educational Management* (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Al-Abrasyi, Moh. Athiyyah, *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru* (Bandung: PT. Rosdakarya, 2005)
- Alma, Buchari, dkk. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003)
- Assauri, Sofjan, *Strategic Marketing, Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013)
- Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Timur, *Jawa Timur dalam Angka 2015* (Surabaya, BPS Propinsi Jawa Timur, 2015)
- Badan Standar Nasional Pendidikan, *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah* (Jakarta: BNSP, 2006)
- BAN S/M, *Hasil Pengolahan dan Analisis Data Akreditasi Sekolah/Madrasah Tahun 2016 SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA, SMK dan SLB Provinsi Jawa Timur*

- Bayu Saputra, *15 Sekolah Swasta Terancam Gulung Tikar*, <http://lampung.tribunnews.com/2012/01/17/15-sekolah-swasta-terancam-gulung-tikar>, diakses 17 Desember 2014
- Bodgan, Robert C. dan Sari Kopp Biklen, *Qualitative Research in Education: An Introduction to Theory and Methods* (USA: Allyn & Bacon, 1998)
- Bounds, Greg, et. Al. *Beyond Total Quality Management: Toward Emerging Paradigm*, (New York: McGraw-Hill.Inc., 1994)
- Bungin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2008)
- Chandra, Gregorius, *Strategi dan Program Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2002)
- Crosby, B. Philip, *Quality is Free*. (New York: New American Library, 1979), 58.
- Cuhsway, Barry dan Derek Lodege, *Organisational Behavior and Design* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1996)
- D.L, Goetsch, dan Davis D.L, *Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengelolaan, dan Pelayanan* Jilid I terj. oleh Benyamin Molan, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002)
- Darwaman, Deni, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013)
- Deming, Edwards, *Out of Crisis*, (Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1998)
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Analisis Data* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)
- Engkoswara dan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- English, Evlyn, *Pembelajaran dengan Empati* (Bandung: Nuansa, 2005)
- Fadjar, A. Malik, *Madrasah dan Tantangan Modernitas*, (Bandung : Mizan, 1999)
- Feigunbaum, Armand V., *Total Quality Control*, 3rd ed. (New York: McGraw-Hill, Inc., 1991)
- Gandhi Hartmoko, <http://m.harianjogja.com/baca/2016/07/22/pendidikan-madiun-1-073-kursi-siswa-sd-smk-dan-smk-negeri-di-kota-madiun-tak-terisi-739134>, tanggal 22 Juli 2017
- Garpersz, Vincent, *Manajemen Kualitas* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997)
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: ar-Ruzz Media, 2012)

- Hadiwijoyo, Harun, *Sari Sejarah Filsafat Barat 2*, (Yogyakarta: Kanisius, 1980)
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), 37-39
- Hartini, Sri, *Kurikulum Baru, Orang Tua Nilai Guru Malas Mengajar*, http://www.rri.co.id/post/berita/96747/nasional/kurikulum_baru_orang_tua_nilai_guru_malas_mengajar.html, diakses 15 Oktober 2014
- Hartono, *Satu Kelas Hanya Empat Siswa*, <http://www.radarmadiun.info/blog/2014/07/satu-kelas-hanya-empat-siswa/>, diakses 17 Desember 2014.
- Hasan, Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Yogyakarta: CAPS, 2013)
- Hayat, Bahrul, *Peranan Pendidikan Islam dalam Mensukseskan Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar di Indonesia* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2007), 5
- Herlambang, Susatyo, *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014)
- Hornby, G., *Parental Involvement in Childhood Education: Building Effective School-Family Partnership* (New York: Springer Sciencet Business Media, 2011)
- Hunt, V. Daniel, *Managing for Quality* (Illionis: Business One Irwin, 1993)
- Iskandar (Ketua Komisi A DPRD Kabupaten Pamekasan), *Guru SD Penerima Tunjangan Sertifikasi Justru Banyak yang Malas Mengajar*, <http://www.tribunnews.com/regional/2013/12/13/guru-sd-penerima-tunjangan-sertifikasi-justeru-banyak-yang-malas-mengajar>, diakses 15 Oktober 2014
- Joewono, Handito, *The Creative Marketing*, (Jakarta: Arrbey, 2008)
- Jurini, Kristanti Puji Winah, *Melakukan Promosi Penjualan, Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum* (Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, 2003)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.web.id/kualitas> diakses pada tanggal 5 Desember 2016
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Managemen*. (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2006)
- _____, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2002)
- _____, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belar, Jilid 2* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009)

- Lesnusa, Palu Sadly, *Guru Honorer Malas Mengajar*, <http://www.jpnn.com/read/2014/02/28/219066/Guru-Honorer-Mulai-Malas-Mengajar-#> diakses 15 Oktober 2014
- Lestari, Endah Prapti, *Pemasaran Strategik: Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014)
- Lincoln, Yvonna S. and G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (Beverly Hills, California: Sage Publications, 1985)
- Majid, Abdul, *Perencanaan Pembelajaran, Cetakan III*(Bandung: Rosdakarya, 2007)
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Semarang: Rineka Cipta, 1996)
- Matter B. Miles, *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992)
- Miles, Matter B., *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya: 2000)
- Mukijem (Guru Kelas I SDN Grudo 4), *Satu Kelas Hanya Empat Siswa*, <http://www.radarmadiun.info/blog/2014/07/satu-kelas-hanya-empat-siswa/>
- Mulyadi, *Total Quality Management (Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global)*, (Yogyakarta: Penerbit Aditya Media Yogyakarta, 1998)
- Mutohar, Prim Masrokan, *Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2013)
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakara, 2007), Edisi Revisi
- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010)
- Nasution, S., *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003)
- Nata, Abudin, *Kapita Selektta Pendidikan Islam*, (Bandung: Penerbit Angkasa, 2003)
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)
- Nurcholis, Ahmad (Perguntara), *15 Sekolah Swasta Terancam Gulung Tikar*, <http://lampung.tribunnews.com/2012/01/17/15-sekolah-swasta-terancam-gulung-tikar>, diakses 15 Oktober 2014

- Poerwanto, *Budaya Perusahaan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)
- Ratih Hurriyati dan Buchari Alma, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), 153-154.
- Rifai, Eka Bahtiar (Guru Swasta), *Loyalitas Guru DPK Dipertanyakan*, <http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/news/2014/08/22/214019/> Loyalitas-Guru-DPK-Dipertanyakan, diakses 15 Oktober 2014
- Rochaety, Eti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- S. Pulung, Sekolah Negeri Sepi Peminat, <http://www.jpnn.com/read/2014/07/02/243588/Sekolah-Negeri-Sepi-Peminat->, diakses 17 Desember 2014.
- Salam, Burhanuddin, *Pengantar Pedagogik: Dasar-dasar Ilmu Mendidik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997)
- Salllis, Edward, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCisoD, 2011)
- Sejarah Berdirinya MIN Demangan Kota Madiun*, <http://www.mindemangan.sch.id/profil-sekolah-2-sejarah-madrasah-madiun---min-demangan-madiun.html> diakses tanggal 5 Desember 2016
- Setiawan, Nur Kholis, *Profil Madrasah Indonesia* (Jakarta: Direktorat Pendidikan Madrasah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI, 2015)
- Soedijarto, *Landasan dan Arah Pendidikan Nasional Kita* (Jakarta: Kompas, 2008)
- Storey Morrison & Zhang, Accessible Family Involvement in Early Childhood Education Program. *Dimensions of early Childhood Education*, 39 (3)
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998)
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakara, 2007), Edisi Revisi
- Suranto, *Manajemen Mutu dalam Pendidikan (QM in Education)*, (Semarang: CV. Ghiyyas Putra, 2009)
- Surbakti, E. B., *Parenting Anak-Anak* (Jakarta: PT. Elex. Media, 2012)
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 2* (Yogyakarta: Penerbit, 1993)

- Tim Penyusun Panduan BK, *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Dasar (SD)*. (Jakarta: Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2016)
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), 68.
- _____, Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2000)
- Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling: Pendekatan Praktis untuk Peneliti Pemula dan Dilengkapi dengan Contoh Transkrip Hasil Wawancara serta Model Penyajian Data* (Jakarta: Rajawali Press, 2013)
- Wijaya, David, *Pemasaran Jasa Pendidikan “Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing”* (Jakarta: Salemba Empat, 2012)
- Yahya, M. Daud, *Posisi Madrasah dalam Sistem Pendidikan Nasional di Era Otonomi Daerah*, *Jurnal Khazanah*: Vol. XII No. 01 Januari-Juni 2014
- Yuniarto, Saiful Rahman, *Otomatisasi Kantor (OA)* <http://saifulrahman.lecture.ub.ac.id/2013/10/otomatisasi-kantor-oa/> diakses 2 Desember 2016.
- Zuhairini, dkk. *Metodik Khusus Pendidikan Agama* (Surabaya: Usaha Offset Printing, 1983)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Imam Saiful Bahri
Temp. Tanggal Lahir : Ponorogo, 17 Juli 1978
Alamat : Bajang Mlarak Ponorogo

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Bajang I Mlarak Ponorogo Tamat Tahun 1991
2. Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar Tahun 1991-1993
3. KMI Pondok Modern Gontor Tamat Tahun 1998
4. Fakultas Ushuluddin Jurusan Perbandingan Agama ISID Gontor 1998-2002
5. Jurusan Pendidikan Islam STAI Shalahuddin Al-Ayubi 2002-2006

6. Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Ponorogo 2014-2017

C. Riwayat Pekerjaan

1. Guru di TMMI Ponpes Darunnadwah Bekasi 2002-2003
2. Editor di Penerbit Darul Falah 2002-2003
3. Guru di SDMT Ponorogo Tahun 2004-sekarang
4. Owner CV. ISB Production 2006-sekarang



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, *Manajemen Kurikulum: Pendidikan Kecakapan Hidup* (Yogyakarta: Pustaka Ifada, 2013)
- Akdon, *Strategic Managemen for Educational Management* (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Al-Abrasyi, Moh. Athiyyah, *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru* (Bandung: PT. Rosdakarya, 2005)
- Alma, Buchari, dkk. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003)
- Assauri, Sofjan, *Strategic Marketing, Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013)
- Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Timur, *Jawa Timur dalam Angka 2015* (Surabaya, BPS Propinsi Jawa Timur, 2015)
- Badan Standar Nasional Pendidikan, *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah* (Jakarta: BNSP, 2006)
- BAN S/M, *Hasil Pengolahan dan Analisis Data Akreditasi Sekolah/Madrasah Tahun 2016 SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA, SMK dan SLB Provinsi Jawa Timur*
- Bayu Saputra, *15 Sekolah Swasta Terancam Gulung Tikar*, <http://lampung.tribunnews.com/2012/01/17/15-sekolah-swasta-terancam-gulung-tikar>, diakses 17 Desember 2014
- Bodgan, Robert C. dan Sari Kopp Biklen, *Qualitative Research in Education: An Introduction to Theory and Methods* (USA: Allyn & Bacon, 1998)
- Bounds, Greg, et. Al. *Beyond Total Quality Management: Toward Emerging Paradigm*, (New York: McGraw-Hill.Inc., 1994)
- Bungin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2008)
- Chandra, Gregorius, *Strategi dan Program Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2002)
- Crosby, B. Philip, *Quality is Free*. (New York: New American Library, 1979), 58.
- Cuhsway, Barry dan Derek Lodege, *Organisational Behavior and Desaign* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1996)
- D.L, Goetsch, dan Davis D.L, *Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu utnuk Produksi, Pengelolaan, dan Pelayanan* Jilid I terj. oleh Benyamin Molan, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002)

- Darwaman, Deni, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013)
- Deming, Edwards, *Out of Crisis*, (Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1998)
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Analisis Data* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)
- Engkoswara dan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- English, Evlyn, *Pembelajaran dengan Empati* (Bandung: Nuansa, 2005)
- Fadjar, A. Malik, *Madrasah dan Tantangan Modernitas*, (Bandung : Mizan, 1999)
- Feigunbaum, Armand V., *Total Quality Control*, 3rd ed. (New York: McGraw-Hill, Inc., 1991)
- Gandhi Hartmoko, <http://m.harianjogja.com/baca/2016/07/22/pendidikan-madiun-1-073-kursi-siswa-sd-smk-dan-smk-negeri-di-kota-madiun-tak-terisi-739134>, tanggal 22 Juli 2017
- Garpersz, Vincent, *Manajemen Kualitas* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997)
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: ar-Ruzz Media, 2012)
- Hadiwijoyo, Harun, *Sari Sejarah Filsafat Barat 2*, (Yogyakarta: Kanisius, 1980)
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), 37-39
- Hartini, Sri, *Kurikulum Baru, Orang Tua Nilai Guru Malas Mengajar*, http://www.rri.co.id/post/berita/96747/nasional/kurikulum_baru_orang_tua_nilai_guru_malas_mengajar.html, diakses 15 Oktober 2014
- Hartono, *Satu Kelas Hanya Empat Siswa*, <http://www.radarmadiun.info/blog/2014/07/satu-kelas-hanya-empat-siswa/>, diakses 17 Desember 2014.
- Hasan, Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Yogyakarta: CAPS, 2013)
- Hayat, Bahrul, *Peranan Pendidikan Islam dalam Mensukseskan Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar di Indonesia* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2007), 5
- Herlambang, Susatyo, *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014)
- Hornby, G., *Parental Involvement in Childhood Education: Building Effective School-Family Partnership* (New York: Springer Sciencet Business Media, 2011)
- Hunt, V. Daniel, *Managing for Quality* (Illionis: Business One Irwin, 1993)

- Iskandar (Ketua Komisi A DPRD Kabupaten Pamekasan), *Guru SD Penerima Tunjangan Sertifikasi Justru Banyak yang Malas Mengajar*, <http://www.tribunnews.com/regional/2013/12/13/guru-sd-penerima-tunjangan-sertifikasi-justru-banyak-yang-malas-mengajar>, diakses 15 Oktober 2014
- Joewono, Handito, *The Creative Marketing*, (Jakarta: Arrbey, 2008)
- Jurini, Kristanti Puji Winah, *Melakukan Promosi Penjualan, Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum* (Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, 2003)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.web.id/kualitas> diakses pada tanggal 5 Desember 2016
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Managemen*. (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2006)
- _____, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2002)
- _____, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belar, Jilid 2* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009)
- Lesnusa, Palu Sadly, *Guru Honorer Malas Mengajar*, <http://www.jpnn.com/read/2014/02/28/219066/Guru-Honorer-Mulai-Malas-Mengajar-#> diakses 15 Oktober 2014
- Lestari, Endah Prapti, *Pemasaran Strategik: Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014)
- Lincoln, Yvonna S. and G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (Beverly Hills, California: Sage Publications, 1985)
- Majid, Abdul, *Perencanaan Pembelajaran, Cetakan III*(Bandung: Rosdakarya, 2007)
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Semarang: Rineka Cipta, 1996)
- Matter B. Miles, *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992)
- Miles, Matter B., *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya: 2000)
- Mukijem (Guru Kelas I SDN Grudo 4), *Satu Kelas Hanya Empat Siswa*, <http://www.radarmadiun.info/blog/2014/07/satu-kelas-hanya-empat-siswa/>

- Mulyadi, *Total Quality Management (Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global)*, (Yogyakarta: Penerbit Aditya Media Yogyakarta, 1998)
- Mutohar, Prim Masrokan, *Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2013)
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakara, 2007), Edisi Revisi
- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010)
- Nasution, S., *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003)
- Nata, Abudin, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, (Bandung: Penerbit Angkasa, 2003)
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)
- Nurcholis, Ahmad (Perguntara), *15 Sekolah Swasta Terancam Gulung Tikar*, <http://lampung.tribunnews.com/2012/01/17/15-sekolah-swasta-terancam-gulung-tikar>, diakses 15 Oktober 2014
- Poerwanto, *Budaya Perusahaan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)
- Ratih Hurriyati dan Buchari Alma, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), 153-154.
- Rifai, Eka Bahtiar (Guru Swasta), *Loyalitas Guru DPK Dipertanyakan*, <http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/news/2014/08/22/214019/Loyalitas-Guru-DPK-Dipertanyakan>, diakses 15 Oktober 2014
- Rochaety, Eti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- S. Pulung, Sekolah Negeri Sepi Peminat, <http://www.jpnn.com/read/2014/07/02/243588/Sekolah-Negeri-Sepi-Peminat->, diakses 17 Desember 2014.
- Salam, Burhanuddin, *Pengantar Pedagogik: Dasar-dasar Ilmu Mendidik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997)
- Salllis, Edward, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCisoD, 2011)
- Sejarah Berdirinya MIN Demangan Kota Madiun*, <http://www.mindemangan.sch.id/profil-sekolah-2-sejarah-madrasah-madiun---min-demangan-madiun.html> diakses tanggal 5 Desember 2016
- Setiawan, Nur Kholis, *Profil Madrasah Indonesia* (Jakarta: Direktorat Pendidikan Madrasah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI, 2015)

- Soedijarto, *Landasan dan Arah Pendidikan Nasional Kita* (Jakarta: Kompas, 2008)
- Storey Morrison & Zhang, Accessible Family Involvement in Early Childhood Education Program. *Dimensions of early Childhood Education*, 39 (3)
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998)
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakara, 2007), Edisi Revisi
- Suranto, *Manajemen Mutu dalam Pendidikan (QM in Education)*, (Semarang: CV. Ghiyyas Putra, 2009)
- Surbakti, E. B., *Parenting Anak-Anak* (Jakarta: PT. Elex. Media, 2012)
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 2* (Yogyakarta: Penerbit, 1993)
- Tim Penyusun Panduan BK, *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Dasar (SD)*. (Jakarta: Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2016)
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), 68.
- _____, Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2000)
- Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling: Pendekatan Praktis untuk Peneliti Pemula dan Dilengkapi dengan Contoh Transkrip Hasil Wawancara serta Model Penyajian Data* (Jakarta: Rajawali Press, 2013)
- Wijaya, David, *Pemasaran Jasa Pendidikan “Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing”* (Jakarta: Salemba Empat, 2012)
- Yahya, M. Daud, *Posisi Madrasah dalam Sistem Pendidikan Nasional di Era Otonomi Daerah*, Jurnal Khazanah: Vol. XII No. 01 Januari-Juni 2014
- Yuniarto, Saiful Rahman, *Otomatisasi Kantor (OA)* <http://saifulrahman.lecture.ub.ac.id/2013/10/otomatisasi-kantor-oa/> diakses 2 Desember 2016.
- Zuhairini, dkk. *Metodik Khusus Pendidikan Agama* (Surabaya: Usaha Offset Printing, 1983)

