

MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGGUNA PRIMER DI MADRASAH IBTIDAIYAH PESAWARAN LAMPUNG

Dede Sofian Permana¹, M. Nasor², Etika Pujianti³

¹ Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) An Nur Lampung, Lampung, Indonesia

^{2,3} Institut Agama Islam (IAI) An Nur Lampung, Lampung, Indonesia

* sofianpermanadede@gmail.com

ABSTRACT	Article Info
<i>Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan masyarakat dapat terpenuhi baik dalam aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan yang merupakan indikator mutu layanan di Madrasah Ibtidaiyah Darul Huffaz. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) aspek bukti fisik (tangibles), (2) aspek empati (empathy), (3) Aspek reliability, (4) Aspek Daya tanggap (responsiveness), dan (5) aspek Jaminan (assurance), di Madrasah Ibtidaiyah Darul Huffaz.</i> <i>Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif analisis. Dari data masing-masing dimensi mutu layanan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan teknik triangulasi.</i> <i>Hasil penelitian membuktikan bahwa: (1) Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) kersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak Madrasah tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktek sholat di dalam kelas. (2) Mutu layanan aspek empati (emphaty) ditunjukkan dengan adanya kepedulian pada pengguna jasa dalam hal ini siswa, adanya perhatian pada siswa yang memiliki tingkat kemampuan dibawah rata-rata. (3) Mutu layanan aspek kehandalan (reliability) adalah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, setiap informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. (4) Mutu layanan aspek daya tanggap (responsiveness) pihak Madrasah Ibtidaiyah Darul Huffaz ditunjukan dengan kesediaan dan kemampuan membantu kesulitan yang dihadapi siswa serta merespon secara cepat setiap masukan baik kritik maupun saran. (5) Mutu layanan aspek jaminan (assurance) menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di Madrasah Ibtidaiyah Darul Huffaz dan output cukup memuaskan. Kompetensi guru yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan dan kepegawaian. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di</i>	Article history Submit: 02 Agustus 2022 Revised: 05 Agustus 2022 Accepted: 07 Agustus 2022 Keywords Keyword_ Implementasi Manajemen, Mutu Pendidikan, Madrasah Ibtidaiyah

Dede Sofian Permana: **Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Primer di Madrasah Ibtidaiyah Pesawaran Lampung**

PENDAHULUAN

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumberdaya yang di miliki oleh lembaga yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin, dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses.¹

Salah satu yang penting dalam memajukan lembaga pendidikan yaitu dengan melakukan perbaikan pada manajemen pendidikannya. Manajemen pendidikan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengendalikan tenaga pendidikan, sumberdaya pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan.²

Proses pembangunan sebuah bangsa pada hakikatnya diarahkan untuk membangun manusia seutuhnya, baik moral maupun material. Membangun manusia yang bermoral berarti membangun kualitas bangsa.³ Kunci pembangunan masa mendatang bagi bangsa adalah pendidikan. Pendidikan adalah merupakan suatu hal yang paling utama bagi suatu negara, karena maju dan terbelakang nya suatu negara tercermin dari tinggi dan rendahnya tingkat pendidikan warga negaranya. Salah satu bentuk pendidikan yang berfungsi inovatif dan kreatif terhadap pemeluknya adalah pendidikan Islam.⁴ Pendidikan Sebagai negara yang berkembang, bangsa Indonesia tentu sangat membutuhkan

sumberdaya manusia yang berkualitas. Tanpa sumberdaya yang berkualitas, bangsa Indonesia tidak akan mungkin bisa berkompetisi dengan negara lain.

Untuk menciptakan sumberdaya yang berkualitas dan bermutu dibutuhkan perjuangan yang besar, penentu keberhasilan tidak bisa hanya beberapa unsur saja melainkan harus melibatkan semua unsur yang berkaitan dengan pendidikan secara bersama-sama untuk memajukan pendidikan yang bermutu. Diantaranya adalah peran guru dalam pendidikan adalah mengembangkan kepribadian siswa dalam pembelajaran di sekolah (kelas). Guru menjadi ujung tombak keberhasilan ini dalam rangka pencapaian tujuan pembentukan karakter.⁵

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan Madrasah Ibtidaiyah ke persaingan yang sangat ketat, Madrasah Ibtidaiyah sebagai insititusi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan orang tua atau masyarakat yang menyekolahkan anak-anaknya dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam meraih ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya mutu layanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa salah satu tujuan negara Republik Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk itu setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan

¹ Rohiyat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung, Reifika Aditama, 2012), h. 14

² Abudi Nata, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta Timur, Prenada Setia, 2003), h.-2

³ Andi Warisno, 'Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam Di Kabupaten', *Ri'ayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 3.02 (2019), 99

⁴ Taqwatul Uliyah, 'Pola Pendidikan Dalam Islam Pada Masa Khulafaurrasyidin', *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman*, 7.1 (2021), 216-29.

⁵ Dede Habibatul, Yuli. Pujianti, Etika. Apriansyah, 'Kontribusi Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Pembentukan Karakter Siswa', *Jurnal Muftadiin*, 7.02 (2021), 5-24

pendidikan yang bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama dan gender.⁶ Salah satu kebijakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia adalah melalui peningkatan mutu pendidikan. Pemerataan dan mutu pendidikan akan membuat warga negara Indonesia memiliki keterampilan khusus (*Life Skills*) sehingga memiliki kemampuan untuk mengenal dan mengatasi masalah diri dan lingkungannya, mendorong tegaknya masyarakat madani dan modern yang dijiwai nilai-nilai agama dan ideologi negara.

Dalam bidang pendidikan, Indonesia dewasa ini paling sedikit menghadapi tiga persoalan yang serius. *Pertama*, krisis moral yang begitu dahsyat di dalam masyarakat. *Kedua*, sistem pembelajaran yang belum begitu memadai disekolah-sekolah. *Ketiga*, mutu pendidikan yang masih rendah khususnya dijenjang pendidikan dasar dan menengah.⁷ Namun demikian pemerintah beserta berbagai kalangan telah dan terus menerus berupaya mewujudkan peningkatan mutu pendidikan, antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana prasarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan buku dan alat pelajaran, pelatihan dan peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan lainnya, serta peningkatan manajemen sekolah. Walaupun berbagai hal tersebut telah dilakukan tetapi belum mampu menunjukkan peningkatan kualitas yang berarti, terutama sekolah-sekolah di pedesaan atau daerah tertinggal. Kita harus mengakui bahwa mutu pendidikan di negara kita masih rendah. Kualitas pendidikan kita masih berada di bawah rata-rata negara berkembang lainnya. Hasil survei *World Competitiveness Year Book* tahun 1997-2007

menunjukkan bahwa dari 47 negara yang disurvei, pada tahun 1997 Indonesia berada pada urutan 39, pada tahun 1999, berada pada urutan 46. Tahun 2002, dari 49 negara yang disurvei, Indonesia berada pada urutan 47, dan pada 2007 dari 55 negara yang disurvei, Indonesia menempati posisi ke-53. Menurut laporan monitoring global yang dikeluarkan lembaga PBB, UNESCO, tahun 2005 posisi Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara berkembang di Asia Pasifik. Selain itu, menurut laporan *United Nations Development Programme* (UNDP), kualitas SDM Indonesia menempati urutan 109 dari 177 negara di dunia. Sedangkan menurut *The Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) yang merupakan lembaga konsultan dari Hongkong menyatakan kualitas pendidikan di Indonesia sangat rendah, di antara 12 negara Asia yang diteliti, Indonesia satu tingkat di bawah Vietnam.⁸

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁹ Sedangkan definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.¹⁰ Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut mutu layanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan.

Dari definisi-definisi tentang mutu layanan tersebut dapat diambil kesimpulan

⁶ Suryadi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi*, (Bandung: Sarana Panca Karya Nusa, 2009), h. 2

⁷ Sindhunata (Ed). *Menggagas Paradigma Baru Pendidikan Demokrasi, Otonomi, Civil Society, Globalisasi*. (Yogyakarta: Kanisius, 2000). h. 1

⁸ Nasanius, Y. *Kemerosotan Pendidikan Kita, Guru dan Siswa yang berperan besar Bukan Kurikulum*, (dalam <http://www.suarapembaharuan.com>.) Diakses tanggal 23 Januari 2022

⁹ Tjiptono, F., dan Diana, A. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi. 2003), h. 29

¹⁰ Kotler, P. *Marketing Management*. (New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc. 2002), h. 83

bahwa mutu layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan untuk kepuasan konsumen. Mutu layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap layanan suatu perusahaan / institusi / produsen.

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

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

Ketiga, kurangnya peran serta warga sekolah (guru) dan warga masyarakat (orang tua siswa) dalam menyelenggarakan pendidikan dewasa ini. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan, padahal terjadi tidaknya perubahan di sekolah

sangat tergantung pada guru. Partisipasi masyarakat dewasa ini umumnya masih sebatas pada dukungan dana, sedangkan dukungan lainnya yang berupa moral, pemikiran, barang dan jasa kurang diperhatikan. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat juga lemah terutama mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan pendidikan kepada masyarakat (orang tua) sebagai *stakeholder*.¹¹

Pada hakikatnya, berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan belum menunjukkan hasil yang menggembirakan, bahkan masih banyak kegagalan, ini disebabkan antara lain : masalah manajemen pendidikan yang kurang tepat, penempatan tenaga tidak sesuai dengan bidang keahliannya, penanganan masalah bukan pada ahlinya, pemerataan kesempatan, keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga tujuan pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan mutu pada setiap jenis dan jenjang pendidikan belum dapat diwujudkan secara signifikan.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab sekolah, tetapi merupakan tanggungjawab dari semua pihak termasuk didalamnya orangtua dan dunia usaha sebagai customer internal dan eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Arcaro S.Jerome dalam Ary Bogdan, RC and Bihlen, menyampaikan bahwa terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan. 2) keterlibatan total. 3) pengukuran. 4) komitmen. 5) perbaikan berkelanjutan.¹²

Dalam kerangka umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya)

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional. *Informasi tentang Bantuan Operasional Manajemen Mutu (BOMM) untuk Sekolah Menengah Umum*. (Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum. 2002). h. 1-2

¹² Ary bogdan, RC And Bihlen, *Qualitative Research For Education An Introduction to Theory and Methods*, (London: Allyn and Bacon, Inc, 1982), h. 65

baik berupa barang maupun jasa; baik yang *tangible* maupun yang *intangible*. Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada *proses pendidikan* dan *hasil pendidikan*. Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai *input*, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi mensinkronkan berbagai *input* tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas; baik konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, baik dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran.

Mutu dalam konteks "hasil pendidikan" mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu (apakah tiap akhir cawu, akhir tahun, 2 tahun atau 5 tahun, bahkan 10 tahun). Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (*student achievement*) dapat berupa hasil test kemampuan akademis (misalnya ulangan umum, Ujian Sekolah, dan Ujian Nasional). Dapat pula prestasi di bidang lain seperti prestasi di suatu cabang olah raga, seni atau keterampilan tambahan tertentu misalnya : komputer, beragam jenis teknik, jasa. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (*intangible*) seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan, dan sebagainya.

Organisasi sekolah sebagai lembaga yang menyediakan proses pendidikan dan pembelajaran dan diberikan kepada masyarakat, membutuhkan layanan yang baik dan bermutu apabila ingin lembaganya diminati publik. Sebab tanpa layanan yang baik terutama dari hasil proses pendidikannya, masyarakat tidak akan memperhatikan lembaga/sekolah tersebut.

Dengan demikian lembaga pendidikan/sekolah harus dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dengan berbagai aktivitas layanan yang dimiliki. Usman menyatakan, mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input*, *proses*, *output*, dan *outcome*. *Input* pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan, dan Bermakna). *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. *Outcome* dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.¹³

Input pendidikan adalah segala hal yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Segala hal yang dimaksud meliputi sumberdaya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. *Input* sumberdaya meliputi sumberdaya manusia (kepala sekolah, guru-termasuk guru BP-, karyawan, siswa) dan sumberdaya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan,). *input* perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program, dan sebagainya. *Input* harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan, dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah. Kesiapan *input* sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. oleh karena itu tinggi rendahnya mutu *input* dapat diukur dari tingkat kesiapan *input*. Makin tinggi tingkat kesiapan *input*, makin tinggi pula mutu *input* tersebut.¹⁴

METODE

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu,

¹³ Usman Nasir, *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Administrasi Pendidikan*, (Kuala: Universitas Syiah, 1998), h. 65.

¹⁴ Rohiat, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*, (Bandung: Refika Adithama, 2009), h. 52.

untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.¹⁵ Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan.¹⁶ Metode penelitian ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua,, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.¹⁷

B. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah seseorang yang dapat memberikan keterangan tentang hal-hal yang terkait dengan permasalahan di lokasi penelitian. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. maka untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan data primer dan data sekunder sebagai data dalam penelitian ini.¹⁸

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap narasumber. Orang-orang yang diminta keterangan tersebut adalah narasumber penelitian tentang mutu layanan pendidikan di MI Darul Huffaz .

a. Data Primer (*Primery Data*)

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh

secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan hasil pengujian. Peneliti dengan data primer dikumpulkan sesuai dengan yang diinginkan dalam penelitian, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dieliminir atau setidaknya dikurangi.¹⁹ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini kepala sekolah dan guru yang ada di MI Darul Huffaz sebagai pelanggan internal sedangkan pelanggan eksternalnya adalah siswa.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.²⁰

Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini penulis peroleh dari perwakilan satu siswa MI Darul Huffaz untuk memperkuat informasi tentang kualitas layanan, kualitas sarana prasarana serta dokumentasi profil MI Darul Huffaz , dokumen Rencana pengembangan sekolah yang disusun oleh kepala sekolah, serta foto-foto dokumentasi kegiatan supervisi guna meningkatkan kinerja guru dan mutu pendidikan di MI Darul Huffaz .

C. Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh melalui proses interview (wawancara) dengan bertanya langsung kepada subyek. “wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab baik secara

¹⁵ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 1

¹⁶ Nada Sudjana dkk., *Penelitian dan Nilai*, (Bandung: Pendidikan Sinar 1989) h. 46

¹⁷ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 5

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 107

¹⁹ Agus Salim, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2001), h. 153

²⁰ Mohammad Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, (Bandung: Angkasa, 1982), h. 80

langsung maupun tidak langsung dengan sumber data.²¹

Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dipandu oleh lembar wawancara dan hasil observasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi dan teknik wawancara.

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Data tersebut berupa laporan tentang diri sendiri atau Self-report, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.²² Wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara terstruktur. Jenis wawancara terstruktur dikenal juga sebagai wawancara sistematis atau terpimpin, sehingga pertanyaan yang diajukan kepada nara sumber sudah disusun secara teratur, dimulai dari yang mudah menuju yang lebih kompleks.²³

Wawancara terstruktur membuat peneliti terpaku pada susunan pertanyaan yang telah ditetapkan, dengan kata-kata yang persis pula. Menurut Sugiyono, wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh dan menyiapkan alternatif jawaban.²⁴

Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan interviewer mengenai aspek-aspek apa yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (*check list*) apakah aspek relapan tersebut telah dibahas atau ditanyakan. Dengan pedoman demikian interviewer harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara konkrit dalam kalimat tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan

dalam konteks actual saat wawancara berlangsung.²⁵

Wawancara penulis gunakan untuk memperoleh informasi mengenai peran supervisi kepala sekolah MI Darul Huffaz. Selain peran supervisi kepala sekolah juga untuk memperoleh informasi mengenai kinerja guru dan mutu pendidikan di MI Darul Huffaz.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami konteksnya. Observasi yang dilakukan adalah observasi terhadap subyek, perilaku subyek, selama wawancara, interaksi subyek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.²⁶

Tujuan Observasi adalah mendeskripsikan yang dipelajari, aktivitas aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat yang terlihat dalam kejadian yang diamati.²⁷ Observasi dalam penelitian ini penulis gunakan untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan supervisi kepala sekolah, guru-guru ketika mengikuti kegiatan supervisi dan kinerja guru dalam melaksanakan pembelajaran di kelas dalam rangka menghasilkan mutu pendidikan yang berkualitas..

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah "mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prestasi, notulen rapat, buku leger, agenda,

²¹Ibid, h. 83

²²Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kauntitatif, R & D.*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 194

²³ Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta: Kencana, 2011), h. 101

²⁴ Sugiono, *Op.cit.*, h. 194

²⁵B. Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2007), h. 102

²⁶Ibid., h. 73

²⁷Ibid, h. 215

laporan- laporan, kenang-kenangan, dan sebagainya.”²⁸

Teknik ini akan penulis gunakan untuk mendapatkan data mengenai profil MI Darul Huffaz . Di samping itu teknik dokumentasi untuk memperoleh data tentang: denah lokasi, struktur organisasi, staff pegawai, dan data lainnya.

D. Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu.²⁹ Adapun langkah-langkah penelitian kualitatif dibagi ke dalam tiga tahap yaitu:

1. Tahap orientasi, adalah untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan jelas mengenai masalah yang akan diteliti dari lapangan untuk menentukan permasalahan atau fokus penelitian. Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, dan pengurusan perizinan.
2. Tahap eksplorasi fokus penelitian, yakni dengan mengumpulkan data sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
3. Tahap *member check* yakni mengontrol data dan informasi yang dikumpulkan agar keabsahan data tersebut dapat dipercaya kebenarannya.

Dalam pengecekannya dilakukan hal-hal berikut ini:

1. Hasil wawancara ditulis berdasarkan urutan semua nara sumber dalam penelitian yang telah dilakukan.
2. Hasil observasi diolah dan direkap berdasarkan pendapat nara sumber.
3. Melakukan triangulasi kepada para responden atau nara sumber.

Pada tahap akhir dari penelitian ini akan dilakukan pengujian terhadap kredibilitas hasil penelitian, seluruh data yang diperoleh melalui wawancara, observasi maupun studi dokumentasi

tentang mutu layanan pendidikan di MI Darul Huffaz , yang lain digunakan untuk menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran perbaikan dimasa yang akan datang.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong, “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.³⁰ Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman³¹ adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
3. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di

²⁸Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1986), Jilid 3, h. 236

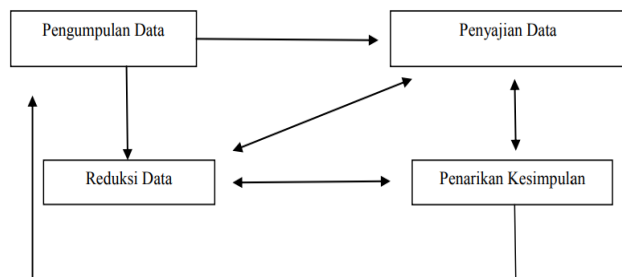
²⁹ *Ibid*, h. 335

³⁰ Lexy J. Meleong, *Op.cit.*, h. 280-281

³¹ Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber tentang Metode- Metode Baru*. (Jakarta: Universitas Indonesia. Press. 2007), h.15-19

lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

Analisis interaktif ditunjukkan dalam bentuk skema berikut ini.



Gambar 1. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

E. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan.³² Triangulasi adalah cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Menurut Sugiyono, validitas merupakan “derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”.³³ Menurut Hamidi, ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui validitas data, yaitu:

- Teknik triangulasi antar sumber data, teknik pengumpulan data, dan pengumpulan data yang dalam hal terakhir ini peneliti akan berupaya mendapatkan rekan atau pembantu dalam penggalian data dari warga di lokasi-lokasi yang mampu membantu setelah diberi penjelasan.
- Pengecekan kebenaran informasi kepada para informan yang telah ditulis oleh peneliti dalam laporan penelitian (*member check*).
- Akan mendiskusikan dan menyeminarkan dengan tema sejawat di jurusan tempat penelitian belajar (*peer debriefing*),

termasuk koreksi di bawah para pembimbing.

- Perpanjangan waktu penelitian. Cara ini akan ditempuh selain untuk memperoleh bukti yang lebih lengkap juga untuk memeriksa konsistensi tindakan para informan.³⁴

Penelitian ini menggunakan tiga macam triangulasi, yang pertama, triangulasi sumber data yang berupa informasi dari tempat, peristiwa dan dokumen serta arsip yang memuat catatan berkaitan dengan data yang dimaksud. Kedua, triangulasi teknik atau metode pengumpulan data yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumen. Ketiga, triangulasi waktu pengumpulan data merupakan kapan dilaksanakannya triangulasi atau metode pengumpulan data

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Mutu layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) di MI Darul Huffaz

Aspek mutu layanan pendidikan di MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung berupa bukti fisik dapat terlihat dari kelengkapan sarana dan prasarana penunjang maupun fasilitas utama dalam kelancaran proses pembelajaran. Terpenuhinya semua kebutuhan tersebut dapat memberikan suatu bukti bahwa aspek *tangibles* yang ada di MI Darul Huffaz sudah memiliki mutu yang baik baik dari segi area atau lokasi, penataan ruang kelas dan kebersihan lingkungannya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Sekolah yang menjelaskan bahwa:

Di MI Darul Huffaz ini, bukti fisik sebagai salah satu indikator mutu layanan pendidikan sudah memadai. Ketersediaan sarana prasarana yang mendukung pembelajaran, letak sekolah yang strategis ditengah-tengah penduduk, serta lingkungan yang bersih dan asri.³⁵

Hasil wawancara tersebut di dukung dengan hasil observasi langsung di MI Darul Huffaz . Lokasi dan lingkungan

³² Ibid., h. 324

³³ Sugiono, *Op.cit.*, h. 267

³⁴ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan, Proposal dan Laporan Penelitian*. (Malang: UMM Press, 2004), h. 82-83

³⁵ Aan Setiawan , Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung , *Wawancara*, Tanggal 23 Januari 2022

berdirinya MI DARUL HUFFAZ berada di tengah-tengah perkampungan dan berdekatan dengan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar yang menyekolahkan anak-anaknya di MI Darul Huffaz.³⁶

Namun masih terdapat beberapa kekurangan fasilitas yang belum dimiliki oleh sekolah, sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala sekolah bahwa: meskipun MI DARUL HUFFAZ ini memiliki jumlah siswa yang tergolong banyak, namun kami belum memiliki ruang perpustakaan sendiri, belum adanya sarana kesehatan seperti ruang UKS. Karena dana kami hanya mengandalkan bantuan dana BOS dari pemerintah, sedangkan untuk mengajukan anggaran fasilitas tersebut belum tentu diterima.³⁷

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa persoalan yang seringkali dialami oleh setiap sekolah negeri adalah persoalan anggaran dana yang hanya mengandalkan pemerintah. Kekurangan fasilitas sekolah sebagai implemmentasi mutu layanan aspek bukti fisik mestinya ruang perpustakaan harus ada, sebab ruang perpustakaan sangat penting sebagai sarana penunjang kelancaran pembelajaran.

Hasil wawancara dengan kepala sekolah terkait kekurangan fasilitas perpustakaan dan ruang UKS, pihak sekolah berupaya tetap memberikan akses bagi siswanya untuk dapat menambah pengetahuannya dari berbagai buku-buku yang ada dengan menyediakan ruang bacaan sebagai pengganti perpustakaan. Ruang yang kosong di berikan pembatas pemisah yang dipergunakan sebagai ruang baca dan ruang UKS. Dengan demikian layanan akan kesehatan dan perpustakaan dapat di tetap di berikan kepada siswa meski dengan keterbatasan.

Kepala Sekolah juga menambahkan terkait dengan aspek bukti fisik dimensi mutu layanan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 8 Kabupaten Pesawaran Lampung

memiliki tenaga pendidik yang ada dinilai cukup handal karena telah memiliki latar belakang pendidikan S1 juga dibekali ilmu yang memadai sebagaimana diamanatkan dalam Undang- Undang Nomor 14 tahun 2005.³⁸

Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, guru dan sarana komunikasi serta kendaraan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Lebih lanjut kepala sekolah menyampaikan bahwa;

Sesuai dengan tuntutan di era globalisasi. saat ini, guru di MI Darul Huffaz diharuskan untuk memiliki pola pikir (*mindset*) dan pola tindak (*actionset*) terutama dalam mengimplementasikan dan mengembangkan kurikulum (2013) yang berlaku sekarang. Disamping itu, perubahan pola pikir dan pola tindak dalam mengelola kelas dan melaksanakan proses pembelajaran, setiap guru di sekolah tersebut dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan khususnya layanan proses pembelajaran sesuai dengan standar proses dan sesuai dengan Permendiknas nomor 41 tahun 2007.³⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sebagaimana diketahui bahwa guru di seluruh Indonesia menyelesaikan Pendidikan dan Pelatihan Profesi Guru (PLPG) sebagai bagian dari rangkaian sertifikasi guru. PLPG merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh guru untuk meningkatkan kompetensi baik itu kompetensi profesional, kompetensi pedagogic, kompetensi sosial maupun kompetensi kepribadian. Salah satu contoh adalah dari sisi prestasinya, MI Darul Huffaz telah mengantongi hampir banyak piala penghargaan dari berbagai perlombaan.

³⁶ Observasi, tentang Dimensi Mutu layanan Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) di MI Darul Huffaz, Tanggal 23 Januari 2022

³⁷ Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

³⁸ Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

³⁹ Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari seorang pemimpin atau kepala sekolah yang selalu komitmen dan optimis membangun tim kerja yang efektif serta mengembangkan budaya mutu. Kepala MI Darul Huffaz mempunyai rencana dan bercita-cita menjadikan MI ini sebagai MI yang paling unggul dalam berbagai bidang di Kecamatan Kabupaten Pesawaran Lampung khususnya, bahkan sampai tingkat Kab/Provinsi. ” Dengan potensi yang dimiliki maka kami yakin sekolah ini dapat bersaing dengan sekolah lain. Apalagi didukung para guru yang sangat berpotensi,” ujar Kepala MI Darul Huffaz Aan Setiawan.⁴⁰

Aspek layanan bukti fisik dalam hal adanya layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak sekolah seperti disampaikan oleh siswa sebagai berikut; di sekolah kalau ada siswa yang sakit diberikan pengobatan pertama, misalnya jika ada yang terjatuh dan luka, guru-guru segera memberikan obat dan membersihkan lukanya, jika ada siswa yang pingsan saat upacara sekolah, segera dibawa ke ruangan untuk diberikan pertolongan pertama.⁴¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa layanan kesehatan tetap diberikan meskipun sekolah tidak memiliki ruangan khusus untuk UKS. Meskipun dengan keterbatasan yang ada aspek layanan tetap dapat diberikan kepada siswa.

Apabila dicermati dari sisi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan program yang digulirkan, sekolah itu memiliki kualitas yang memadai. Namun, pada kenyataannya MI ini belum memiliki indikator minimal prasarana sebagaimana dimaksud. Untuk itu diharapkan pemerintah agar memperhatikan hal-hal tersebut, demi terciptanya suatu kegiatan pembelajaran yang nyaman dan aman, sehingga apa yang diharapkan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dapat terwujud dengan sebaik-baiknya. Sedangkan, keunggulan MI

Darul Huffaz itu bisa dilihat dari keberhasilannya dalam mengikuti kegiatan lomba/kreativitas siswa.

Mutu bukti fisik ini merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik layanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam layanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada layanan pelanggan. Karyawan dalam hal ini adalah guru dan staf adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan layanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam layanan adalah hal yang tidak terpisahkan.

Bukti fisik langsung dalam mutu layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu layanan yang diterima oleh orang yang menginginkan layanan, sehingga puas atas layanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor bukti langsung diartikan bahwa di MI Darul Huffaz sudah memberikan layanan fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, meskipun dengan keterbatasan. Dengan adanya layanan fasilitas dan sarana prasarana maka konsumen menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam layanan dapat tercapai dengan baik.

2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*Empathy*) di MI Darul Huffaz

Mutu layanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari lembaga pendidikan yang menghasilkan suatu produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas layanannya adalah lembaga pendidikan. Kerap kali kita mengeluh tentang layanan di instansi pemerintahan yang cenderung

⁴⁰ Aan Setiawan , Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung , *Wawancara*, Tanggal 23 Januari 2022

⁴¹ Deni, Siswa MI Darul Huffaz , *wawancara* , Tanggal 23 Januari 2022

kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar mutu layanan di lembaga pendidikan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi. Beberapa layanan yang kerap harus diperhatikan untuk layanan masyarakat diantaranya adalah di bidang mutu layanan pendidikan sebagai penyedia layanan jasa.

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman/simpati (*caring*) serta perhatian secara individual yang diberikan oleh pihak sekolah kepada para siswa dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala MI Darul Huffaz berkaitan dengan dimensi mutu layanan pendidikan aspek *empathy* yang di berikan kepada siswa selaku konsumen, bahwa:

Sejauh ini pihak sekolah selalu berusaha memberikan perhatian khusus bagi siswa-siswanya. Perhatian yang dimaksud adalah ketika siswa mengalami masalah kesulitan belajar maka dilakukan tindakan seperti adanya bimbingan belajar secara khusus. Pihak sekolah juga berusaha memberikan peluang bagi siswa yang memiliki kelebihan baik dalam bidang akademisi maupun non akademik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kreativitas, bakat dan kemampuannya. Bagi siswa yang kurang mampu diberikan tunjangan meskipun sudah ada bantuan pembiayaan dari pihak pemerintah.⁴²

Sejalan dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah, salah seorang guru juga memberikan keterangan bahwa: bentuk mutu layanan aspek *empathy* atau perhatian kepada siswa, guru memiliki tugas tambahan untuk memberikan bimbingan belajar diluar jam belajar. Kegiatan dilakukan tanpa ada pungutan biaya, yang bertujuan bagi siswa yang memiliki nilai akademik di bawah KKM dapat belajar mengulang kembali materi-materi yang telah disampaikan supaya dapat setara dengan teman-teman yang memiliki kemampuan akademik lebih baik. Selain itu, siswa yang memiliki perilaku

kurang disiplin seringkali bermasalah dengan perilaku sering bolos maupun tidak mengerjakan pekerjaan rumah, maka pihak sekolah melalui pemanggilan dan melakukan kontak secara personal memberikan arahan tanpa harus menakut-nakuti siswa atau memberikan hukuman kekerasan.⁴³

Hasil wawancara dengan kepala sekolah dan guru, diperkuat dengan wawancara terhadap siswa kelas 6 yang menyatakan bahwa: saya dan teman-teman yang mendapat nilai rendah di kelas diwajibkan mengikuti les tambahan setelah pulang sekolah, supaya bisa mendapat nilai yang bagus dan paham dengan pelajaran yang diajarkan.⁴⁴

Selain berkaitan dengan kesulitan belajar, pihak sekolah juga memberikan perhatian khusus bagi siswanya yang sering melanggar aturan seperti tidak disiplin datang ke sekolah, sering membolos dan jarang mengerjakan tugas. Berkaitan dengan hal ini maka pihak sekolah biasanya memberikan surat panggilan kepada orangtua wali murid untuk datang ke sekolah dan membahas penyebab dari tindakan indisipliner siswa. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu orangtua murid yang mengatakan bahwa: “saya menerima surat panggilan dari pihak sekolah, karena anak saya sering tidak masuk sekolah, padahal sepengetahuan saya, setiap hari anak saya berangkat kesekolah tepat waktu.”⁴⁵

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh hasil observasi, ketika guru selaku wali kelas dari siswa yang sering membolos melakukan pertemuan dengan wali murid. Dalam pertemuan tersebut guru berupaya mencari solusi bersama orangtua dari permasalahan siswanya.⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan guru, maka dapat diketahui bahwa aspek *empathy*

⁴² Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

⁴³ Dedi Susanto, Guru Kelas MI Darul Huffaz, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

⁴⁴ Deni, Siswa MI Darul Huffaz, wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

⁴⁵ Yatmi, Orangtua Siswa MI Darul Huffaz, Wawancara, Tanggal 31 Agustus 2017

⁴⁶ Observasi, tentang bentuk perhatian dari pihak sekolah terhadap siswa yang memiliki masalah kedisiplinan di sekolah, Tanggal 23 Januari 2022

(perhatian) yang diberikan kepada siswa, sudah cukup baik. Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan, dimana pihak MI Darul Huffaz, memberikan informasi kepada orangtua siswa yang mengalami kesulitan belajar, memiliki kebiasaan tidak mengerjakan tugas dan juga sering membolos. Pihak sekolah berusaha memberikan pemahaman kepada wali murid untuk mengutamakan cara-cara yang halus tanpa harus melakukan kekerasan pada anak untuk membuatnya jera.⁴⁷

Layanan yang empati, memang sangat diperlukan sentuhan pribadi. Sentuhan pribadi ini hanya menjadi maksimal, apabila lembaga mempunyai sistem database yang efektif. Tanpa hal ini, sungguh sulit untuk menerapkan layanan yang empati. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan layanan yang bersifat “surprise”. Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menyenangkan pelanggan. Hal ini misalnya, dapat dilakukan dengan memberikan hadiah saat “siswa” sebagai pengguna jasa berulang tahun atau memperoleh prestasi yang bagus. Layanan yang berempati, akan mudah diciptakan, kalau setiap guru dan staf mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan hal ini dalam hatinya.

3. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*Reliability*) di MI Darul Huffaz

Keahlian/ *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan pendidikan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan *reliability* dibidang layanan pendidikan, pihak Sekolah perlu membangun budaya kerja yang bermutu. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan.

Pihak MI Darul Huffaz sebagai penyedia jasa pendidikan, berupaya meningkatkan tingkat mutu keahlian

lembaganya dengan terus berupaya melakukan perbaikan baik di bidang kompetensi guru, perbaikan di bidang sarana maupun prasarana. Sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh kepala sekolah yang menegaskan bahwa:

Dalam rangka membangun budaya kerja yang bermutu sehingga menghasilkan kehandalan dalam layanan, maka guru-guru yang mengajar di MI Darul Huffaz harus memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai. Selain itu guru harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ajar yang diampunya. Dengan demikian maka kualitas kehandalan dapat dipertahankan. Tetapi dalam hal penguasaan media pembelajaran elektronik guru-guru yang sudah senior memiliki kendala. Bisa dikatakan mereka sangat gaptek. Jangankan mau menggunakan sekedar membuka saja mereka kebingungan⁴⁸

Selaras dengan hasil observasi yang dilakukan di MI Darul Huffaz bahwa, guru yang memiliki latar belakang pendidikan masih diploma diberikan izin untuk menempuh pendidikan strata 1. Demikian juga guru yang sudah sarjana diberikan kesempatan apabila ingin melanjutkan ke jenjang magister. Guru yang sudah senior kesulitan menggunakan media pembelajaran seperti notebook, LCD.⁴⁹

Menurut kepala sekolah, guru yang memiliki pendidikan sarjana dan masih berusia muda memiliki kemampuan akademik yang baik, seperti menguasai beberapa metode pembelajaran, mahir menggunakan media pembelajaran yang bersifat teknologi.⁵⁰

Selaras dengan hasil dokumentasi, keahlian guru berimplikasi pada prestasi akademik dan non akademik siswa, seperti adanya prestasi siswa dalam mengikuti perlombaan O2SN, perlombaan Pramuka.

⁴⁸ Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

⁴⁹ Observasi, tentang Mutu Layanan Aspek Reliability (Keahlian) MI Darul Huffaz, Tanggal 23 Januari 2022

⁵⁰ Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

⁴⁷ Observasi, tentang Mutu Layanan Aspek Empaty (Perhatian) MI Darul Huffaz, Tanggal 23 Januari 2022

Selain kegiatan yang bersifat akademik, guru juga mengikut sertakan siswa dalam kegiatan Polisi cilik. Adanya kegiatan polisi cilik ini proses pelatihan melibatkan Polres Kabupaten Pesawaran Lampung yang memberikan pelatihan secara langsung di MI Darul Huffaz .

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan untuk memperkuat data wawancara diketahui bahwa jumlah guru di MI Darul Huffaz yang sudah memiliki gelar sarjana sebanyak 14 guru atau mencapai 77,78%. Sedangkan sisanya 4 guru atau 22,22% masih berpendidikan D2 dan sedang proses pendidikan strata 1. Selain itu dari 18 guru yang ada baru 11 guru atau 61,11% guru yang sudah memperoleh sertifikasi, lebihnya 7 guru atau 38, 89 belum memperoleh sertifikasi.⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa untuk mewujudkan mutu layanan aspek kehandalan di MI Darul Huffaz , maka dilakukan penyesuaian dalam bidang kualifikasi pendidikan guru dan kompetensi yang dimiliki oleh guru. Diharapkan dengan kompetensi guru yang mumpuni akan berimplikasi pada prestasi siswa baik akademik maupun non akademiknya.

Kehandalan dapat diartikan memberikan layanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk layanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil berdasarkan faktor keandalan di atas diartikan MI Darul Huffaz mempunyai manajemen waktu, jasa yang cukup baik dalam hal manajemen waktu yang baik seperti; buka tepat waktu, lokasi yang strategis dan biaya yang diberikan juga sesuai dengan dengan layanan yang diberikan. Akan tetapi beberapa hal yang

masih membuat orangtua murid atau siswa mempunyai persepsi kurang puas dikarenakan beberapa layanan atau pegawai belum mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan.

4. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) di MI Darul Huffaz

Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas atau kemauan untuk membantu peserta didik dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

Sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh kepala sekolah bahwa: setiap guru dan staf maupun kepala sekolah dalam memberikan bentuk-bentuk layanan, mengutamakan aspek layanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat layanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahuinya. Misalnya bila ada orangtua murid yang belum memperoleh informasi tentang adanya bantuan bagi siswa kurang mampu, maka kewajiban pihak sekolah untuk menginformasikannya.⁵²

Lebih lanjut kepala sekolah menjelaskan, berkaitan dengan pemahaman orangtua dari para peserta didik yang berbeda-beda dikarenakan tingkat pengetahuan dan pendidikan para orangtua murid juga berbeda-beda, seringkali terjadi kesalahpahaman informasi yang disampaikan. Maka pihak sekolah harus memiliki daya tanggap yang baik untuk merespon kondisi tersebut. Ketika masyarakat memberikan masukan maupun kritikan kepada pihak sekolah, maka harus disikapi dengan cara-cara yang

⁵¹ Observasi, tentang Mutu Layanan Aspek Reliability (Kehandalan) MI Darul Huffaz pada Indikator Kualifikasi Pendidikan Guru, Tanggal 23 Januari 2022

⁵² Aan Setiawan , Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung , Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

normatif dan mengutamakan musyawarah.⁵³

Hasil wawancara dengan kepala sekolah selaras dengan hasil observasi yang dilakukan, di mana kepala sekolah dengan tangan terbuka dan penuh keramahan memberikan penjelasan kepada orangtua murid baru yang menanyakan bagaimana prosedur mengurus pendataan siswa yang kurang mampu supaya memperoleh tunjangan atau beasiswa.⁵⁴

Sesuai dengan keterangan wali murid yang menyatakan bahwa: pihak sekolah selalu mengundang wali murid untuk memberikan informasi berkaitan dengan adanya dana bantuan BSM, PIP dan lain-lainnya. Karena tidak semua wali murid langsung paham dengan syarat-syarat dan prosedur kelengkapan administrasi, maka pihak sekolah memberikan penjelasan secara rinci dan mudah dipahami oleh wali murid.⁵⁵

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk layanan mendapat respon positif. Tuntutan layanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk layanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi layanan dan yang menerima layanan. Seyogyanya pihak yang memberikan layanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat layanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat layanan memahami

atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Daya tanggap diartikan merupakan penjelasan yang bijak sana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Berdasarkan faktor daya tanggap diartikan di MI Darul Huffaz bahwa karyawan dan guru bekerja dengan tanggap, melayani, dengan ramah, sopan dan tidak mengecewakan. Para guru dan staf diajarkan untuk memberikan layanan yang baik, jika guru bersikap sopan, ramah maka para siswa dan orangtua murid serta masyarakat sekitar MI Darul Huffaz berada pasti akan merasa senang dan puas dalam menerima layanan dari MI Darul Huffaz.

5. Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan (*Assurance*) di MI Darul Huffaz

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para staf dan guru untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada lembaga. Jaminan layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak MI Darul Huffaz berkaitan dengan ketersediaan fasilitas pembelajaran.

Jaminan merupakan Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan layanan, sehingga orang yang menerima layanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan layanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan mutu layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, menyebutkan bahwa setiap bentuk layanan memerlukan adanya kepastian atas layanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan layanan yang dilakukan atas

⁵³ Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

⁵⁴ Observasi, tentang Mutu Layanan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) MI Darul Huffaz, Tanggal 23 Januari 2022

⁵⁵ Maryasih, Orangtua dari Ayu Pratiwi, Murid Kelas VII MI Darul Huffaz, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan mutu layanan yang diberikan. Di MI Darul Huffaz ini jaminan atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari proses penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang cukup ketat. Selain itu pelaksanaan proses pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai serta hasil akhirnya adalah tingkat kelulusan yang cukup tinggi bahkan mencapai seratus persen.⁵⁶

Sejalan dengan keterangan kepala MI Darul Huffaz, diperkuat dengan hasil observasi dan dokumentasi dimana setiap selama 4 tahun terakhir jumlah siswa yang mendaftar di MI Darul Huffaz cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia.⁵⁷

Hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di MI Darul Huffaz selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik MI DARUL HUFFAZ turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu MI DARUL HUFFAZ memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Selain itu di MI DARUL HUFFAZ juga terdapat kegiatan Polisi Cilik yang dibina langsung oleh Polsek Pesawaran.⁵⁸

Selain itu guru yang telah sarjana memiliki jaminan kompetensi yang baik, dengan memiliki kemampuan akademik yang menonjol serta kemampuan non akademik yang baik juga. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf MI Darul Huffaz sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja layanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut

mampu memberikan layanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan layanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu layanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar memberikan layanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap guru yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan layanan, tentu akan berbeda guru yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan layanan.

Selain prestasi akademik yang dicapai oleh siswa, jaminan yang diberikan pihak MI Darul Huffaz adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di MI Darul Huffaz setelah lulus dari sekolah dasar. Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima di SMPN 1 Kabupaten Pesawaran Lampung, yang menyatakan bahwa, saya diterima di SMPN 1 Kabupaten Pesawaran Lampung melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas waktu di MI yang diterima melalui jalur seleksi reguler.⁵⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh siswa yang diterima di SMPN 1 Kabupaten Pesawaran Lampung pada tahun 2015/2016 yang menyatakan bahwa, SMPN 1 ini termasuk sekolah favorit, bersyukur karena saya bisa diterima di sekolah ini. Banyak teman-teman yang sekolah di MI Darul Huffaz juga diterima di MI Darul Huffaz selain di SMPN 1 ada juga yang diterima di SMPN 2, SMPN 3 bahkan ada juga kawan-kawan yang melanjutkan di SMPN di Bandar Lampung.⁶⁰

Sesuai dengan wawancara dengan alumni, peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu guru SMPN

⁵⁶ Aan Setiawan, Kepala MI Darul Huffaz Kabupaten Pesawaran Lampung, Wawancara, Tanggal 23 Januari 2022

⁵⁷ Observasi, tentang Mutu Layanan Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) MI Darul Huffaz, Tanggal 23 Januari 2022

⁵⁸ Tingkat Kelulusan MI Darul Huffaz sejak Tahun 2013-2017, Dokumentasi, Tanggal 23 Januari 2022

⁵⁹ Dhila Mei Lia Putri, Alumni MI Darul Huffaz Tahun Pelajaran 2020/2021, wawancara, Tanggal 5 February 2022

⁶⁰ Tria Arum Nisa, Alumni MI Darul Huffaz Tahun Pelajaran 2020/2021, Wawancara, Tanggal 5 February 2022

1 Kabupaten Pesawaran Lampung, diperoleh informasi bahwa, banyak alumni dari MI Darul Huffaz yang diterima di SMPN 1 Kabupaten Pesawaran Lampung, ada yang melalui jalur prestasi, jalur bina lingkungan dan juga jalur seleksi reguler.⁶¹

Hasil penelitian berdasarkan faktor jaminan diartikan di MI Darul Huffaz memberikan keselamatan dan keamanan bagi pelanggan, baik dari tempat belajar, fasilitas yang aman dan nyaman bagi pelanggan, tempat yang bersih dan strategis. Hal tersebut menjadi nilai yang baik bagi sebuah tempat menuntut ilmu, dikarenakan pelanggan akan merasa nyaman dan puas jika tempat yang dituju mudah, aman dan nyaman. Selain itu kualitas output juga baik, dengan indikator jumlah angka kelulusan mencapai seratus persen dan jumlah siswa yang diterima di SMPN juga tinggi

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di MI Darul Huffaz, ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Mutu layanan aspek bukti fisik (tangible) di MI Darul Huffaz memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, namun fasilitas perpustakaan dan ruang UKS serta mushola belum tersedia. Pihak MI tetap memberikan layanan kesehatan dan sarana ruang baca dengan memanfaatkan ruang kelas yang tidak terpakai. Sedangkan untuk mengatasi ketiadaan mushola dengan melaksanakan praktek sholat di dalam kelas.
2. Mutu layanan aspek empati (emphaty) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Madrasah, guru dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian pada siswa yang memiliki kemampuan belajar belum mencapai KKM dengan

memberikan belajar tambahan setelah jam belajar selesai.

3. Mutu layanan aspek kehandalan (reliability) memiliki mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang kompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung. Namun guru-guru yang senior memiliki kendala dalam memanfaatkan media pembelajaran yang bersifat teknologi. Hal ini dikarenakan guru-guru yang senior masih gagap teknologi.
4. Mutu layanan aspek daya tanggap (responsiveness) dimana pihak Madrasah baik Madrasah, guru dan staf memiliki sikap ramah dan komunikatif terhadap siswa dan orangtua siswa dalam merespon setiap masukan maupun kritikan. Pihak Madrasah mengundang orangtua murid untuk memberikan informasi seputar prosedur penerimaan PIP, BSM maupun dana BOS.
5. Mutu layanan aspek jaminan (assurance) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di MI Darul Huffaz dan output cukup memuaskan. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di Madrasah lanjutan negeri serta kemampuan akademik yang menonjol.

DAFTAR PUSTAKA

Abudi Nata, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta Timur, Prenada Setia, 2003)

Ahmad Azhari, *Supervisi Rencana Program Pembelajaran*, Jakarta: Rian Putra, 2004

Ahmad Rohani, *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991

⁶¹ Sumi Rahayu, Guru SMPN 1 Gedong Tataan, Wawancara, Tanggal 5 February 2022

Akdon, *Aplikasi Statistika, Prosedur Penelitian untuk Administasi Manajemen*, Bandung : Dewa Ruchi, 2004

Algifari, *Analisis Regresi, Kasus dan Solusi*, Yogyakarta : BPFE1997

Ali Imron, *Supervisi Pembelajaran Tingkat Satuan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011

Bangun Marhana, *Wawancara dengan Orang tua Siswa*, 21 Agustus, 2013.

Binti Maunah, *Supervisi Pendidikan Islam Teori dan Praktek*, Yogyakarta: Teras, 2009

Charles Hoy,dkk, *Improving Quality in Education*, London: Kogan Page, 2000.

Darmanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006

Dede Rosyada, *Paradikma Pendidikan Demokratis*. Jakarta : Prenada Media, Dennis P. Force, Stephen Richer, *Social Research Methods*, (New Jersey: Prentice h. l inc Englewood Cliffs, 1973

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Traansliterasi Latin dan Terjemah Indonesia*, Jakarta: PT. Suara Agung, 2009

Depdiknas, *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008

Direktorat Tenaga Kependidikan, *Supervisi Akademik dalam Peningkatan Profesional Guru*, Jakarta : Ditjen PMPTK, 2006

Drost, *Sekolah Mengajar Atau Mendidik*, Yogyakarta: Kanisius, 1998

E.Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kometensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003

Edwar Sallis, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: Irlisod, 2010 cet.IX

Gunawan, *Administrasi Sekolah*, Jakarta: Reneka Cipta, 1996

Gwynn, J.M, *Theory and Practice of Supervision*, New York: Dodd, Mead & Company, 1961

Habibatul, Yuli. Pujiarti, Etika. Apriansyah, Dede, 'Kontribusi Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Pembentukan Karakter Siswa', *Jurnal Muftadiin*, 7.02 (2021), 5–24

Hadis, Abdul dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010

Hari Suderajat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, Bandung : Cipta Lekas Garafika, 2005

Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto, *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, Jakarta: PT. Bina Aksara, 1988

Hendyat Soetopo, *Pendidikan dan Pembelajaran*, Malang: UMM Malang, 2005

I.Wayan AS, *8 Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Az-Zahra Books8, 2010

Junaiadi, Akh, *Kepuasan Kerja Guru*, Al-Fikrah Studi Kependidikan dan Keislaman, Ed.I, 2006

Kae H. Chung dan Leon C. Magginson, *Organizational Behavior : Developing Managerial Skills* (New York : Harper and Row Publisher, 2001)

Kartini Kartono, *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja RosdaKarya. 2005

M. Amin Thaib BR, *Standar Supervisi Pendidikan Pada MTS*, Jakarta : Depag RI, 2005

M. Iqbal, Hassan, *Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002

M. Ngalim Purwanto *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009

Made Pidarta, *Pemikiran Tentang Supervisi Pendidikan*, Surabaya: Sarana Press, 1986.

— *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002

Maryono, *Dasar-Dasar Dan Tekhnik Menjadi Supvesor Pendidikan*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011

Moh Rifa'i, *Supervisi Pendidikan*, Bandung: Jemmars, 1982

Moh, As'ad, *Psikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty, 1995

Muammad As-ad, *Psikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty, 1999

Muhamad.A, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001, Cet.4

Muhammad As-ad, *Psikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty, 1999

Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, Malang: UIN-Maliki Press, 2010

Nana Saodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya, 2007

Nanang Fatah, *Landasan Manejemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996

Nasanius, Y. *Kemerosotan Pendidikan Kita, Guru dan Siswa yang berperan besar bukan Kurikulum*, Suara Pembaharuan (Online) <http://www.suarapembaharuan.com/news/081998/08Opini>.

Oemar Hamalik, *Administrasi dan Supervise Pengembangan Kurikulum*, Bandung : Mandar Maju, 1992

Oemar Hamalik, *Administrasi dan Supervise Pengembangan Kurikulum*, Bandung: Mandar Maju, 1992

Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan, Dasar Teoristik untuk Praktek professional*, Bandung : Angkasa , 1993

Piet A. Sahertian, *Konsep Dasar dan Teknik Supervisi Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2008

Rohiat, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Refikka Adithama, 2009

Rusmini, *Kompetensi Guru Menyongsong Kurikulum Berbasis Kompetensi*, <http://WWW.Indonesia.com/bpost/042003/22> Opini.

Soetjipto, Rafliis Kosasi, *Profesi Keguruan*, Jakarta : Rineka Cipta, 1999

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 12nd ed. (New Jersey : Pearson Education, 2005), h. 23

Subari, *Supervisi Pendidikan Dalam Rangka Perbaikan Situasi Mengajar*, Jakarta: Bumi Aksara, 1994

Sudarwan Danim, *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003

—, *Visi Baru Manajemen Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

—, *Profesi Kependidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &F*, Bandung: Alfabeta, 2010

Suharsini Arikunto *Prosedur Penelitian satu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010

—, *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993

_, *Dasar- dasar Supervisi*, Jakarta, Reneka, 2005

Sulistiyorini, *Hubungan antara Keterampilan Manejerial Kepala Sekolah dan Iklim Organisasi dengan Kinerja Guru*, Jakarta : Rineka Cipta, 2001

Suryo Subroto, *Dimensi-Dimensi Administrasin Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta : Bina Aksara, 1988

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 1*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1985

Sutrisno Hadi, *Metodologi Resarch*, Yogyakarta: Andi Offset, 1991

Sri Benu Muslim, *Supervisi Pendidikan Meningkatkan Kualitas Profesionalisme Guru*, Bandung: Alfabeta, 2009

Syaiful Bahri Djamarah, *Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru*, Surabaya : Usaha Nasional, 1994

Temp, A.Dele, *Kinerja*, Jakarta : PT. Gramedia Asri Media, 1992

The Liang Gie, *Kamus Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung, 1972

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1991

Uliyah, Taqwatul, 'Pola Pendidikan Dalam Islam Pada Masa Khulafaurrasyidin', *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman*, 7.1 (2021), 216–29

Usman Nasir, *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Administrasi Pendidikan*, Kuala: Universitas Syiah, 1998

Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006

Wahyu Sumijo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Tinjauan teoritik dan permasalahannya*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Warisno, Andi, 'Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam Di Kabupaten', *Ri'ayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 3.02 (2019), 99

Wijaya, C. Dan Rusyan A.T, *Kemampuan Dasar Guru dalam Proses Belajar Mengajar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994

Zahera Sy, *Hubungan Konsep diri dan Kepuasan Kerja dengan Sikap Guru Dalam Proses Belajar Mengajar, Ilmu Pendidikan*, Yogyakarta: Liberty, 1997

Zamroni. *Meningkatkan Mutu Sekolah*, Jakarta : PSAP Muhamadiyah, 2007

Artikel Pendidikan, *Konsep Dasar MPMBM*, [http: www.dikdasmen.depdiknas.go.id](http://www.dikdasmen.depdiknas.go.id), h. 8.