

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab II ini peneliti akan menjelaskan tentang kajian pustaka yang meliputi: a) manajemen layanan madrasah, b) kepuasan pelanggan jasa pendidikan, c) Manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan, d) penelitian terdahulu dan e) paradigma penelitian.

A. Manajemen Layanan Madrasah

1. Konsep Manajemen Layanan Pendidikan

Manajemen berasal dari kata asing yaitu *management* yang artinya ketatalaksanaan, tata, pengelolaan.¹ Manajemen juga dapat diartikan sebagai aktivitas memadukan sumber – sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya.² Gaffar mengemukakan bahwa manajemen pendidikan mengandung arti sebagai suatu proses kerjasama yang sistematis, sistemik dan komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional.³ Manajemen pendidikan juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berkenaan dengan pengelolaan proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang.⁴

Layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) memiliki beberapa arti mulai dari pelayanan pribadi sampai jasa

¹John M Echols, Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 372

² Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 1988),4

³ E.Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep Strategi dan Implikasi*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2004) 19

⁴ *Ibid.*,20

sebagai suatu produk.⁵ Kotlerr dalam buku manajemen jasa terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan pada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.⁶ Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan.

Dari penjelasan di atas, maka manajemen layanan madrasah bisa didefinisikan sebagai proses pengelolaan madrasah yang dirancang untuk menyediakan keinginan pelanggan dan menyelesaikan aktivitas layanan demi tercapainya tujuan layanan. Dan jika diterapkan dalam dunia layanan pendidikan Islam bisa dimaknai dengan usaha melakukan layanan pendidikan seoptimal, seefektif dan sebaik mungkin kepada pihak internal dan eksternal lembaga pendidikan Islam untuk menggapai tujuan pendidikan Islam dan kemajuan pendidikan Islam. Hal tersebut diperkuat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang standard pelayanan menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan dan menerapkan standard pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.⁷

⁵ Rambat lupiadi dan A hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba 4 Edisi ii, 2006) 5

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

⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Standar Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1

Adapun konsep layanan pendidikan yang hendaknya dipahami oleh manajer lembaga pendidikan Islam dan para stafnya adalah seorang manajer dalam Islam ibarat adalah seorang pengembala atau pelayan. Rasulullah bersabda “ *Pemimpin suatu kaum adalah pengabdian (pelayan) mereka*”.⁸ Dia memiliki tanggungjawab penuh untuk mengarahkan dan menggerakkan lembaga yang dipimpinnya guna meraih sukses. Pelayanannya yang baik terhadap bawahan akan membawa pada suasana lembaga yang harmonis. Efek dari itu karyawanpun akan memberikan *service* yang bermutu kepada pelanggan atau pengguna.

Sabda Nabi di atas bila dikaitkan dalam dunia pendidikan mengajarkan bahwa semua posisi yang diduduki oleh personalia lembaga pendidikan akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah swt. Masing-masing memiliki konsekuensi untuk bekerja sebaik mungkin. Motivasi ruhiyah seperti inilah yang hendaknya selalu dihadirkan kedalam hati para pegawai lembaga pendidikan. Tidak hanya di lembaga pendidikan yang dirasa minim kesejahteraannya saja. Tetapi disemua lembaga sekolah baik negeri maupun swasta.

Dengan demikian paradigma yang harus diterapkan oleh manajer pendidikan Islam atas lembaga pendidikan Islam yang dia pimpin adalah paradigma *khadim al ummah* (pelayan umat). Setiap individu yang duduk dalam pengelolaan lembaga itu harus sadar bahwa ia adalah pelayan. Baik dia berkedudukan sebagai kepala madrasah, bendahara, tata usaha, satpam, petugas

⁸ HR Abu Na'im

kebon dan lain-lain. Sehingga Paradigma itu berimplikasi pada perilaku yang akan ditunjukkan oleh menejer dan karyawan sekolah sebagai berikut:

- a. Mengutamakan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi
- b. Memberikan rasa puas kepada orang lain.
- c. Memberikan kecepatan dalam pelayanan, hal ini akan memudahkan orang yang memiliki keperluan.
- d. Memberikan kesederhanaan aturan. Karena aturan yang rumit akan menyebabkan kesulitan.
- e. Pekerjaan akan diserahkan kepada ahlinya. Dalam istilah lain suatu pekerjaan tersebut harus sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, Leonard Berry.A. Parasuraman dan Valeria Zeithmal menemukan bahwa ada lima penemu kualitas layanan atau jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:⁹

- a. Keterpercayaan (*Reability*) yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*) yaitu jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan respek peserta didik. Jaminan memiliki sifat tidak percaya, bebas dari keraguan. Sebagaimana yang tercantum dalam

⁹ Fandi Tjipjono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI, 2008) 95

pasal 28 Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005. “ Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembangunan, sehat jasmani dan rohani serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan pendidikan Nasional”.

- d. Penampilan (*tangible*) artinya, bagaimana situasi madrasah/sekolah tampak baik. Aspek-aspek penampilan, (kerapian, kebersihan, keterturan, dan keindahan)
- e. Perhatian (*empathy*) artinya, madrasah/sekolah memberikan perhatian penuh kepada pelanggan. Aspek-aspek dalam perhatian, (melayani pelanggan dengan ramah, memahami aspirasi mereka, berkomunikasi dengan baik)

2. Prinsip – Prinsip Layanan Pendidikan

Pengguna atau pelanggan layanan pendidikan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:¹⁰ *Pertama*, pengguna atau pelanggan internal. Terdiri dari guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi. Adapun jenis pelanggan yang *kedua* adalah pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan primer yaitu siswa, pelanggan sekunder yaitu orang tua dan pelanggan tertier adalah penerima lulusan.

Dengan melihat dua jenis pengguna layanan pendidikan ini, maka seorang menejer hendaknya bisa memanej lembaganya berdasarkan prinsip-prinsip manajemen layanan yang tepat. Apabila mengutip prinsip-prinsip

¹⁰ Qamar, *Manajemen Pendidikan*, ...200

pelayanan Islam selain kerja ikhlas, maka diperoleh juga beberapa prinsip layanan yang hendaknya dipegang oleh lembaga pendidikan Islam menuju profesionalitas kerja. Diantaranya adalah sebagai berikut:¹¹

a. Kesederhanaan

Sederhana prosedurnya, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Misal, prosedur pembayaran uang atau iuran sekolah, prosedur peminjaman buku di perpustakaan dan lain-lain.

b. Kejelasan

Jelas dalam hal persyaratan teknis dan administrative, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan layanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan layanan, serta rincian biaya dan tata cara pembayarannya. Misalnya dalam kegiatan penerimaan siswa baru.

c. Kepastian waktu

Dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Misalnya batas waktu pembayaran keperluan sekolah.

d. Akurasi

Akurasi yang dimaksud adalah produk layanannya bisa diterima dengan benar, tepat dan sah. Misalnya pemberian kwitansi lunas bagi siswa yang melunasi biaya pendidikan.

¹¹ Sudarto, *Handout Mata kuliah Manajemen Layanan*, 4

e. Keamanan

Aman yang dimaksud adalah berkaitan dengan proses dan produknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Misal berkaitan dengan status akreditasi lembaga sekolah tersebut. Demikian pula dengan kualitas para pengajarnya.

f. Tanggung jawab

Lembaga penyelenggara pendidikan Islam hendaknya bertanggungjawab atas penyelenggaraan layanan dan penyelesaian persoalan yang timbul. Misal layanan dalam hal keamanan kendaraan siswa atau mahasiswa lembaga tersebut.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedia sarana dan prasarana pendidikan, peralatan praktikum dan pendukung lainnya yang memadai, internet, penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, kamar mandi, masjid, AC bila mampu dan lain-lain.

h. Kemudahan akses

Tempat, lokasi layanan, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Misal keberadaan perpustakaan berada ditengah-tengah kampus sehingga semua mahasiswa merasakan jarak yang sama untuk menuju perpustakaan.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan. Manajer dan pegawai lainnya hendaknya bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan layanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung layanan. Karena aktifitas pendidikan sebenarnya adalah aktifitas layanan maka kenyamanan suasana ini harus dirasakan oleh semua anak didik. Selain itu manajer pendidikan juga harus memberikan rasa nyaman kepada pegawainya yang hendak berkonsultasi dengannya.

3. Ruang Lingkup Layanan Pendidikan

Adapun ruang lingkup layanan pendidikan Islam mengiringi hampir diseluruh aktifitas pendidikan. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Layanan Pembelajaran

Dalam kaitannya dengan pembelajaran maka yang harus diperhatikan oleh manajer adalah mengecek layanan sarana dan prasarana pembelajaran. Baru kemudian menata unsur internal yang terlibat dalam proses belajar mengajar. Adapun layanan yang diberikan manajer pendidikan Islam kepada guru salah satunya adalah supervise pendidikan. Pelaksanaan supervise ini dalam rangka peningkatan mutu pendidikan.¹² Adapun layanan kepada siswa dalam peningkatan pembelajaran adalah dengan pemberian penghargaan kepada siswa berprestasi, penyertaan siswa dalam berbagai ajang lomba, dan lain-lain.

2. Layanan Keamanan

¹²Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 223

Layanan keamanan kepada kepada peserta didik dan para pegawai yang ada disekolah adalah perlu diberikan oleh sekolah. Ini semua agar mereka dapat belajar dan melaksanakan tugas dengan tenang dan nyaman.¹³

3. Layanan Kesehatan

Salah satu tanggungjawab sekolah selain melaksanakan proses pembelajaran adalah menjaga dan meningkatkan kesehatan jasmani dan ruhani peserta didik. Untuk itulah program disekolah perlu dikembangkan layanan kesehatan sekolah, misal melalui UKS atau dengan berusaha meningkatkan layanan melalui kerjasama dengan unit-unit dinas kesehatan setempat.¹⁴

4. Layanan Personalia

Personalia adalah semua anggota yang bekerja untuk kepentingan organisasi yaitu untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.¹⁵ Dalam konteks lembaga pendidikan maka personalia adalah semua pegawai yang bekerja untuk lembaga tersebut. Seorang manajer pendidikan harus memberikan layanan yang tepat untuk bidang personalia ini. Mulai dari menempatkan orang sesuai keahliannya. Memberikan layanan peningkatan mutu personalia baik untuk urusan keprofesionalan kerja maupun peningkatan iman dan takwa.

5. Layanan Bimbingan Konseling

Bimbingan konseling adalah salah satu layanan yang dibutuhkan oleh siswa, santri, mahasiswa, guru, dan juga dosen. Layanan konseling bisa langsung dengan manajer lembaga atau dengan orang yang ditunjuk oleh

¹³E. Mulyasa, *Manajemen.....*, 53

¹⁴*Ibid.*, 52-53

¹⁵Made, Pidarta. *Manajemen.....*, 108

manajer. Bentuk layanan yang positif dari bimbingan konseling adalah selalu siap menerima keluhan, permasalahan, dan dibantu mencari penyelesaiannya. Apabila manajer lembaga menunjuk seseorang untuk menjadi konsultan maka harus jeli dalam memilih orangnya. Misal, lulusan psikologi, bimbingan konseling, wawasan luas, dan lain-lain.

6. Layanan Keuangan

Keuangan dalam lembaga pendidikan memiliki peran yang sangat penting. Bahkan bisa dikatakan bila tidak ada uang maka tamatlah lembaga itu. Hampir semua kegiatan pendidikan membutuhkan dana. Sehingga manajer lembaga pendidikan harus mampu mengatur pemasukan dan pengeluaran sekolah sehingga kualitas sekolah dengan dana yang diminta dari wali murid seimbang. Layanan keuangan ini juga menyangkut masalah pengelolaan keuangan. Manajer harus transparan terkait pengalokasian dana dan memiliki *multichanel* dalam mengali dana. Ketersediaan dana ini akan memperlancar distribusi gaji kepada pegawai.

7. Layanan Kesejahteraan

Kegiatan layanan yang penting untuk diperhatikan oleh menejer lembaga pendidikan Islam berikutnya adalah berkaitan dengan kesejahteraan karyawan yaitu kesejahteraan materi dan non materi. Kesejahteraan materi berkaitan dengan honorium. Aktivitas ta'lim (pengajaran) dalam pandangan

syariat merupakan manfaat atau jasa yang diubah untuk diambil kompensasi atasnya.¹⁶ Sehingga para guru dan karyawan sekolah berhak atas gaji mereka.

8. Layanan Administrasi

Perlu kita ketahui bahwa standar mutu layanan minimum kinerja kepala sekolah atau madrasah berkaitan dengan pelaksanaan tugas kepemimpinan dan juga administrasi. Adapun tugas administrasi meliputi akademik, personalia, sarana dan prasarana, keuangan, layanan kesiswaan, pengembangan kelembagaan, dan lain-lain.¹⁷ Administrasi pendidikan menjadi bagian manajemen yang sangat urgen. Melihat bahwa seluruh kegiatan pendidikan memerlukan aktifitas administrasi. Sehingga seorang manajer pendidikan hendaknya membuat sistem administrasi yang memudahkan pengguna internal dan eksternal.

9. Layanan informasi

Dalam layanan informasi manajer sekolah atau madrasah hendaknya melakukan empat hal berikut guna menuju layanan informasi yang memuaskan pelanggan.¹⁸ Beberapa hal yang perlu dilakukan dalam layanan informasi ini adalah:

- a. Mengelola sistem informasi manajemen yang memadai untuk mendukung administrasi pendidikan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

¹⁶Yusuf as Sabatin, *Bisnis Islam dan Kritik Atas Praktis Bisnis Ala Kapitalis*, (Bogor: Al Azhar Press, 2009), 330

¹⁷Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 76

¹⁸Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 607-608

- b. Menyediakan fasilitas informasi yang efektif efisien, dan mudah di akses. Missal memberikan layanan informasi melalui web, selebaran, radio, menyediakan alamat email, dan lain-lain.
- c. Menugaskan seorang guru atau tenaga kependidikan untuk melayani permintaan informasi maupun pemberian informasi atau pengaduan masyarakat berkaitan dengan pengelolaan sekolah atau madrasah baik secara lisan maupun tertulis dan semuanya di rekam dan didokumentasikan.
- d. Melapor data informasi sekolah atau madrasah yang telah terdokumentasi kepada dinas pendidikan atau kemenag bagi madrasah.

Di dalam kegiatan layanan terdapat dua posisi yang berbeda yaitu yang memberikan layanan dan yang diberi layanan. Sedangkan substansi layanannya adalah dalam bidang pendidikan. Terdapat hubungan timbal balik antara dua posisi tersebut yang pada saatnya akan berpengaruh terhadap hasil, dalam hal ini yaitu hasil pendidikan. Dapat diasumsikan apabila layanan diselenggarakan secara berkualitas maka dapat diharapkan hasilnya akan berkualitas. Hubungan timbal balik yang terjadi antara yang memberikan layanan dan yang dilayani pada hakikatnya saling membutuhkan. Kondisi saling membutuhkan seharusnya menjadi nilai value yang dimiliki dan difahami bersama untuk mengokohkan tujuan yang ingin dicapai.

Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau *stakeholdersnya*. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan

melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Karena diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat / siswa baru

4. Keberhasilan Layanan Pendidikan Islam

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sama atau melebihi harapan pelanggan dan pelanggan yang paling berpengaruh disekolah adalah guru. Untuk itu layanan bagi guru atau staf pengajar perlu diperhatikan terutama terkait dengan kesejahteraannya. Kesejahteraan bisa diartikan dalam ukuran material. Missal gaji, honorarium dan fasilitas fisik. Sebab guru merupakan ujung tombak dalam pendidikan yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pendidikan. Dilihat dari jenis pelanggannya, sekolah dikatakan berhasil jika:¹⁹

1. Siswa puas dengan layanan sekolah. Misalnya puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan, dan puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. Dalam arti siswa menikmati situasi sekolah.

¹⁹ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam....202*

2. Orang tua puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua. Misalnya puas karena menerima laporan periodic tentang perkembangan siswa maupun program – program sekolah.
3. Pihak pemakai/ penerima lulusan (perguruan tinggi, industry dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan.
4. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah. Misalnya dalam pembagian kerja, hubungan antar guru/ karyawan/pimpinan, honorarium/gaji, dan sebagainya.

Untuk menjaga kualitas layanan jasa diperlukan beberapa upaya, khususnya dalam menjaga layanan jasa dalam penyelenggaraan pendidikan yang bersifat *people – based service* yang dapat aplikasikan dalam penyelenggaraan pendidikan, ialah:²⁰

Pertama, melakukan investasi dalam proses rekrutmen, seleksi, pemotivasian, pelatihan dan pengembangan karyawan. Melalui upaya tersebut lembaga pendidikan akan memiliki tenaga guru yang profesional, kompeten serta mampu memberikan layanan yang terbaik. Memiliki tenaga kependidikan sebagai penunjang yang memiliki keterampilan dan kemampuan memadai, memiliki motivasi tinggi serta senantiasa dapat mengembangkan kemampuannya sesuai dengan tuntutan kebutuhan.

Kedua, melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process standardization*) atau industrialisasi jasa dengan cara

²⁰Yahya, Sudarya, *Jurnal Pendidikan Dasar*, tidak diterbitkan 2007

mempromosikan program – program pendidikan, meningkatkan kualifikasi dan profesionalisme tenaga pengajar, mendorong peningkatan jumlah tenaga guru besar dan kepakaran melalui penelitian – penelitian dalam bidang pendidikan. Program yang saat tengah dikembangkan di lembaga pendidikan untuk menetapkan standar layanan antara lain melalui kegiatan penyusunan *Standar Operational Prosedur* (SOP) sebagai salah satu kegiatan dalam program Satuan Penjaminan Mutu. Setiap aspek kegiatan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pendidikan, masing- masing memiliki SOP yang memiliki indikator mutu, dengan demikian satuan pendidikan memiliki ciri mutu dengan standar baku yang jelas.

Ketiga, melakukan *service customization*, meningkatkan interaksi antara lembaga pendidikan dengan masyarakat serta dunia kerja sehingga apa yang diproduksi dalam dunia pendidikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lapangan kerja. Keterkaitan dan kesepadanan antara produk pendidikan dengan tuntutan kebutuhan menjadi aspek utama sehingga lulusan satuan pendidikan langsung diterima oleh masyarakat atau dunia kerja. *Service customization* berhubungan erat dengan *customers satisfaction*, apa yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan sesuai dengan harapan masyarakat. Lulusan pendidikan siap pakai menjadi tujuan lembaga pendidikan, oleh karena itu pendidikan harus berorientasi kepada kebutuhan dan tuntutan perkembangan teknologi, dalam konteks ini pula lembaga pendidikan melakukan upaya penyesuaian kurikulum serta kebijakan lain yang berhubungan dengan kesesuaian pendidikan dengan

kebutuhan, seperti misalnya kebutuhan lokal yang diantisipasi melalui kurikulum muatan lokal.

Keempat, melakukan *treasur study*, *monitoring* kepuasan pelanggan, baik secara pasif, maupun dengan penelitian dan survey ke lapangan. Cara ini akan sangat efektif untuk melihat kondisi para alumni atau lulusan di lapangan, sehingga dapat memberikan *feed back* untuk melakukan perbaikan kurikulum maupun pembukaan program studi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aspek ini masih berkaitan dengan *customers satisfaction*, hasil pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu lembaga pendidikan perlu melakukan upaya monitoring kebutuhan dan kepuasan pelanggan – tentang sejauh mana hasil pendidikan dapat diaplikasikan dalam dunia kerja atau dalam kehidupan sehari-hari. Survey lapangan untuk memastikan keterkaitan dengan kebutuhan sekaligus menjangring masukan – sesuatu yang baru dan dibutuhkan oleh masyarakat. Menjawab kebutuhan dan antisipasi perkembangan umumnya dilakukan dengan melalui inovasi – inovasi pendidikan

B. Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan

1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.²¹ Sedangkan pelanggan adalah seseorang atau kelompok yang menerima produk

²¹ Handi, Irawan D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia, 2002), 61

atau jasa layanan.²² Sedangkan menurut Gasperz memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu :²³

- Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan.

Sedangkan kothler mengemukakan bahwa Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja (hasil) suatu produk dan jasa terhadap harapan - harapannya.²⁴

Dari beberapa definisi pelanggan di atas, maka dapat peneliti simpulkan bahwasannya pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional.²⁵ Yamit menyatakan kepuasan pelanggan

²² Muhammad Fatthurrohman dan Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, (Yogyakarta : Teras, 2012),98

²³ Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta : PT Gramedia Oustaka Utama, 1997) 33

²⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2002) 146

²⁵ Handi, Irawan D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*,....84

adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.²⁶

Adapun pengguna atau pelanggan layanan pendidikan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:²⁷ *Pertama*, pengguna atau pelanggan internal. Terdiri dari guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi. Adapun jenis pelanggan yang *kedua* adalah pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan primer yaitu siswa, pelanggan sekunder yaitu orang tua dan pelanggan tertier adalah penerima lulusan. Konsep mengenai apa sebenarnya kepuasan pelanggan banyak telah dinyatakan oleh para pakar. Nasution mengutip Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian /diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁸ Sedangkan Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁹

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi di mana kondisi terakhir yang diterima oleh pelanggan dari produk yang ia dapat, sesuai dengan yang ia harapkan dari produk tersebut. Apabila dikaitkan dengan lembaga pendidikan, maka apa yang didapatkan oleh masyarakat pengguna lembaga pendidikan, sesuai

²⁶ Zalian, Yamit, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. (Yogyakarta: FE UII Yogyakarta, 2005), 78

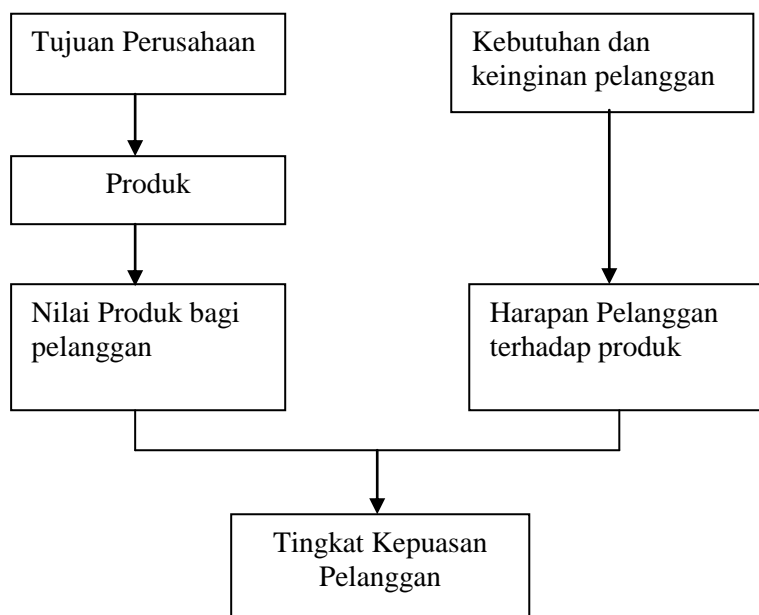
²⁷ Mujamil Qamar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: Erlangga, 2007), 200

²⁸ Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : PT Ghalia Indonesia, 2004) 104

²⁹ *Ibid.*, 104

dengan apa yang ia harapkan dari lembaga pendidikan tersebut. Fandi menggambarkan konsep kepuasan pelanggan sebagai berikut:³⁰

Konsep Kepuasan Pelanggan



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Fandi

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang (dalam hal ini adalah output lembaga pendidikan), maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk atau output. Karena mutu suatu produk adalah tergantung dari tingkat kepuasan pelanggan di dalam menggunakan produk tersebut. Bila dihubungkan dengan lembaga pendidikan Islam, maka bermutu atau tidaknya lembaga pendidikan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya masyarakat yang menjadi konsumen lembaga pendidikan itu.

³⁰ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 1995) 28

Beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu :³¹ Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi, pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali, dan kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus.³². Sedangkan Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan dapat dilihat dari peran serta aktifnya dalam menyumbangkan pikiran maupun dana tanpa adanya paksaan dari pengelola lembaga pendidikan tersebut.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana mengemukakan bahwa: “Kualitas dan kepuasan konsumen berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat kepada perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan”.³³

³¹*Ibid.*, 106

³²Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*, ...122

³³Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana *Total Quality Management*, ...68

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, seringkali pelanggan memiliki empat skenario jasa yang berbeda dalam benaknya mengenai apa yang bakal dimilikinya yaitu:³⁴

- a. Jasa Ideal
- b. Jasa yang diantisipasi/ diharapkan
- c. Jasa yang selayaknya diterima
- d. Jasa minimum yang dapat ditoleransi

Berdasarkan uraian di atas, pelanggan dapat diharapkan dari keempat skenario tersebut. Harapan membentuk kepuasan apabila jasa minimum yang dapat ditoleransi ternyata sama atau bahkan melampaui harapan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi harapan adalah kebutuhan pelanggan, janji, dan pengalaman masa lalu.³⁵ Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena puas atau tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju mundurnya suatu usaha yang berorientasi pelanggan. Ada tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi spesifik terhadap penyedia jasa, ekspektasi menyangkut kapabilitas kinerja masa depan pemasok jasa dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia jasa bersangkutan, tipe tersebut adalah:³⁶

- a) *Demanding customer satisfaction*, merupakan tipe kepuasan yang aktif, relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif, terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif dimasa lalu, pelanggan

³⁴ Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*, ...127

³⁵ Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, (Jakarta: PT Perhalindo) 117

³⁶ Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*,

dengan tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa bakal mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat di masa depan, selain itu mereka bersedia meneruskan relasi yang memuaskan dengan penyedia jasa sehingga loyalitas akan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam meningkatkan kinerjanya seiring dengan tuntutan pelanggan.

- b) *Stable customer satisfaction* yaitu pelanggan yang memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang demanding. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini, dimana mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama. Berdasarkan pengalaman positif yang telah terbentuk, mereka bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia jasa.
- c) *Resigned customer satisfaction*, pelanggan pada tipe ini merasa puas namun bukan diakibatkan pemenuhan ekspektasinya namun lebih didasarkan pada kesan tidak realistis, perilakunya cenderung pasif cenderung tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam menuntut perbaikan.
- d) *Stable customer dissatisfaction*, pelanggan tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa namun cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi ekspektasi mereka di masa datang tidak akan terpenuhi, dan tidak melihat adanya peluang untuk perubahan dan perbaikan.
- e) *Demanding customer dissatisfaction* bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku demanding, pada tingkat emosi ketidakpuasan menimbulkan protes dari oposisi, mereka aktif menuntut perbaikan. Situasi ketidakpuasan terjadi

setelah pelanggan menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan. Ketidakpuasan dapat menimbulkan sikap negative terhadap merek maupun produsen/penyedia jasanya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek dan berbagai perilaku komplain.

Secara umum dapat dikatakan bahwa timbulnya ketidakpuasan dari konsumen dikarenakan (1) tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialaminya, (2) ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati jasa, (3) perilaku personil kurang memuaskan, (4) suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, (5) cost terlalu tinggi, karena jarak, waktu dan harga terlaju tinggi, (6) promosi tidak sesuai dengan kenyataan.

b. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Usaha untuk mewujudkan kepuasan pelanggan memang amat sangat tidak mudah. Terutama pada masa sekarang, di mana persaingan antar lembaga pendidikan amatlah ketat. Maka performa suatu lembaga pendidikan berpengaruh besar untuk dapat menarik minat pelanggan, sehingga diperlukan suatu strategi yang jitu untuk melakukan hal tersebut. Pada hakekatnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu penyedia jasa (lembaga pendidikan). Beberapa strategi yang dapat dilaksanakan antara lain adalah:³⁷

³⁷Fandy, *Manajemen Jasa*,(Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 2000)154

a. *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan bersifat berkelanjutan dan tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus. Kaitannya dengan lembaga pendidikan, maka suatu wadah alumni menjadi sangat penting.

b. *Superior Customer Service*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penyedia jasa dapat merancang garansi tertentu. Dalam hal ini, lembaga pendidikan Islam memiliki peluang yang luar biasa amat luas. Seperti memberikan pendidikan diluar jam pelajaran sekolah, missal les dsb.

c. *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees.*

Lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa memberikan garansi atau jaminan istimewa ini dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan, ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang didupatkannya. Garansi yang diberikan berupa Garansi Internal serta garansi Eksternal.

d. *Penanganan Keluhan Pelanggan*

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas. Dalam menangani keluhan pelanggan ada empat aspek penting yang harus dilakukan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Nasution, mengutip pendapat Schnaars:³⁸

- Empati pada pelanggan yang marah

³⁸Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*,...131

- Kecepatan dalam penanganan keluhan
- Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan
- Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan (penyedia jasa)

C. Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan

Berdasarkan uraian di atas telah dijelaskan bahwasanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan, pihak madrasah hendaknya selalu memperbaiki sistem pelayanan pendidikan di madrasah dengan maksimal. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memajemen atau mengelola seluruh komponen madrasah baik guru, maupun karyawan untuk senantiasa berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya termasuk di dalamnya siswa, guru maupun masyarakat. Adapun usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan ialah dengan menerapkan manajemen layanan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan terakhir yaitu evaluasi

1. Perencanaan Layanan Madrasah

Perencanaan adalah Proses menentukan rencana yang akan dibuat, serta menyiapkan secara sistematis kegiatan – kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.³⁹ Menurut Bintoro Tjokroaminoto perencanaan adalah proses mempersiapkan kegiatan – kegiatan secara sistematis

³⁹ Didin Kurniadi, dkk, *Manajemen Pendidikan Konsep Dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, (Yogyakarta : Ar Ruzz Media, 2013) 139

yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.⁴⁰ Sedangkan Handoko mendefinisikan perencanaan adalah kegiatan yang meliputi (1) pemilihan atau penetapan tujuan – tujuan organisasi, (2) penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, system, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.⁴¹

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan ialah kegiatan yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang terliput di dalamnya yaitu adanya sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya, adanya proses, adanya hasil yang ingin dicapai, dan menyangkut masa depan dalam waktu tertentu. Perencanaan dalam lembaga pendidikan islam adalah suatu proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternative mengenai sasaran dan cara – cara yang akan dilaksanakan oleh lembaga pendidikan islam di masa yang akan datang guna mencapai tujuan yang dikehendaki serta pemantauan dan penilaiannya atas hasil pelaksanaannya yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Perencanaan layanan di madrasah ini dapat bermanfaat diantaranya sebagai:⁴² (a) standar pelaksanaan dan pengawasan, (b) pemilihan alternative terbaik, (c) penyusunan skala prioritas, baik sasaran maupun kegiatan, (d) menghemat pemanfaatan sumber daya organisasi, (e) membantu manajer menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, (f) alat memudahkan dalam berkoordinasi dengan pihak terkait, dan (g) alat meminimalkan pekejaan yang tidak pasti.

⁴⁰ Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, ... 61

⁴¹ *Ibid.*, 61

⁴² *Ibid.*, 60

Adapun dalam membuat perencanaan di madrasah harus mengacu pada visi dan misi madrasah. Sebab perencanaan merupakan hal yang terpenting dari suatu organisasi. Perencanaan tersebut dibuat adanya suatu pedoman bagi pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang ditujukan pada pencapaian tujuan khususnya dalam hal layanan pendidikan. Perencanaan juga tidak bisa terlepas dari unsur pelaksanaan dan pengawasan termasuk pemantauan, penilaian dan pelaporan. Pengawasan diperlukan dalam perencanaan agar tidak terjadi penyimpangan – penyimpangan.

2. Pengorganisasian Layanan Madrasah

Setelah perencanaan dilakukan, maka langkah selanjutnya yaitu pengorganisasian. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai proses penentuan pekerjaan- pekerjaan yang harus dilakukan. Dalam pengertian lain pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang – orang, alat – alat, tugas – tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁴³

Sedangkan pengorganisasian menurut Handoko ialah (a) penentuan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, (b) proses perancangan dan pengembangan suatu organisasi yang akan dapat membawa hal – hal tersebut kearah tujuan, (c) Penugasan tanggung jawab tertentu, (d)

⁴³ Sondang, P. Siagian, *Fungsi – Fungsi Manajerial*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), 60

pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu – individu untuk melaksanakan tugas – tugasnya.⁴⁴

Dalam hal ini pengorganisasian mempunyai posisi yang sangat penting dalam meningkatkan mutu layanan yang baik. Karena dalam pengorganisasian merupakan system merancang struktur formal, adanya system kerjasama (*teamwork*) yang baik, adanya pengelompokan kegiatan serta adanya penugasan atau pendelegasian wewenang. Sehingga dengan adanya system organisasi tersebut, diharapkan seluruh komponen pendidikan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh madrasah.

Pengorganisasian lembaga madrasah sangat menentukan keberhasilan jalannya kegiatan. Dibutuhkan semangat dan keuletan dari para guru dan karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya tersebut. Oleh karena itu dalam hal ini manajer harus bisa memotivasi bawahannya untuk bisa bekerja lebih semangat dan ihlas terutama dalam melayani kebutuhan pelanggannya.

3. Pelaksanaan Layanan Madrasah

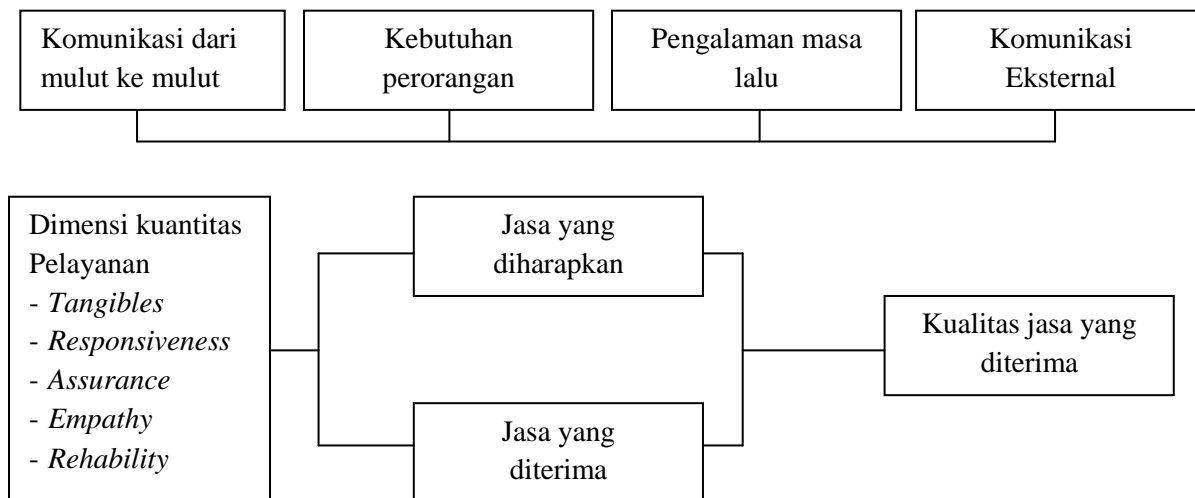
Setelah perencanaan dan pengorganisasian selesai dilakukan, maka langkah selanjutnya yang perlu ditempuh dalam manajemen layanan adalah mewujudkan rencana tersebut dengan mempergunakan organisasi yang terbentuk. Dari seluruh rangkaian proses keberhasilan proses manajemen salah satunya adalah pelaksanaan yang secara harfiah diartikan sebagai memberi bimbingan namun istilah tersebut lebih condong diartikan penggerak atau pelaksanaan.

⁴⁴ Husaini usman, *Manajemen.....*141

Sedangkan pelaksanaan dalam pendidikan islam merupakan kegiatan untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan pendidikan islam secara efektif dan efisien, dan akan memiliki nilai jika dilaksanakan dengan efektif dan efisien.⁴⁵ Secara praktis fungsi pelaksanaan ini merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerjasama diantara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Pelaksanaan merupakan fungsi yang paling fundamental dalam manajemen, karena merupakan pengupayaan berbagai jenis tindakan itu sendiri, agar semua anggota kelompok mulai dari tingkat teratas sampai terbawah, berusaha mencapai sasaran organisasi sesuai rencana yang telah ditetapkan semula, dengan cara terbaik dan benar. Dari pengertian di atas, pelaksanaan tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam pelaksanaan tersebut semua komponen madrasah khususnya pendidik dituntut untuk bekerja secara maksimal dalam melayani kebutuhan siswa maupun masyarakat pengguna pendidikan. Sehingga baik siswa maupun masyarakat akan merasa puas dengan layanan tersebut. Berikut adalah dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi harapan dan kenyataan:

⁴⁵Nanang,Fatah,*Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004)372



Gambar 2.2 Bagan dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi harapan dan kenyataan⁴⁶

4. Evaluasi Layanan Madrasah

Langkah terakhir dalam mengelola layanan di madrasah ialah evaluasi. Evaluasi yaitu aktivitas untuk meneliti dan mengetahui pelaksanaan yang telah dilakukan di dalam proses keseluruhan organisasi untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana atau program yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai tujuan.⁴⁷ Hasil evaluasi tersebut dimanfaatkan untuk bahan pertimbangan dalam perbaikan, penambahan, atau pengembangan ke arah yang lebih efektif dan efisien serta berhasil guna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (tujuan, kegiatan, keputusan unjuk kerja, proses, orang, objek dan yang lainnya) berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian.

⁴⁶ *Ibid.*, 107

⁴⁷ Nur Efendi, *Membangun Sekolah Efektif Dan Unggulan Strategi Alternatif Memajukan Pendidikan*, ...97

Evaluasi merupakan subsistem yang sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam setiap sistem pendidikan, karena evaluasi dapat mencerminkan seberapa jauh perkembangan atau kemajuan hasil pendidikan. Dengan evaluasi, maka maju dan mundurnya kualitas pendidikan dapat diketahui, dan dengan evaluasi pula, kita dapat mengetahui titik kelemahan serta mudah mencari jalan keluar untuk berubah menjadi lebih baik ke depan.

Selain itu Evaluasi sangat bermanfaat dalam pendidikan antara lain memberi informasi yang dipakai sebagai dasar untuk: (1) membuat kebijaksanaan dan keputusan; (2) menilai hasil yang dicapai para pelajar; (3) menilai kurikulum; (4) memberi kepercayaan kepada sekolah; (5) memonitor dana yang telah diberikan; (6) memperbaiki materi dan program pendidikan. Evaluasi memegang peranan penting karena hasil evaluasi menentukan sejauh mana tujuan dapat dicapai. Dan sebuah hasil evaluasi diharapkan dapat membantu pengembangan, utamanya pengembangan ke arah peningkatan mutu pendidikan.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini digunakan sebagai bahan untuk menegaskan, melihat kelebihan dan kelemahan berbagai teori yang digunakan penulis lain dalam pengkajian permasalahan yang sama. Dalam penulisan ini, penulis akan menyajikan beberapa penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Harisko, mahasiswa Program Studi Manajemen Dan Bisnis Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor, dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan Sekolah Madania Bogor, 2011.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sekolah madania Bogor. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan survey. Dalam penelitian ini pihak sekolah dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui perbaikan kinerja dengan peningkatan standar layanan serta fasilitas agar semakin mendekati apa yang diharapkan oleh pelanggan atau orang tua murid. Dengan meningkatnya kepuasan orang tua murid Madania maka berarti loyalitas mereka terhadap Madania juga akan meningkat. Perbedaan dari penelitian ini adalah lebih fokus pada kepuasan pelanggan jasa khususnya di sekolah Madania Bogor.⁴⁸

2. Penelitian yang dilakukan oleh Choirun Ahmadi, mahasiswa pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009 dengan judul Implementasi Sistem Manajemen Mutu analisis Layanan Terhadap Pelanggan Eksternal Primer di SMKN 2 Wonosari gunung kidul Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, problem yang diteliti adalah manajemen mutu yang diterapkan dan layanan terhadap pelanggan eksternal primer (murid) sehingga dapat diketahui implementasinya dari sudut pandang Total Quality Manajemen (TQM) dan dianalisa dengan faktor kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*treatment*) dalam manajemen mutu. Dalam penelitian ini system manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan dibuktikan dengan adanya upaya yang sungguh – sungguh menangkap aspirasi dari para pelanggan baik murid, orang tua, dan

⁴⁸<http://repository.mb.ipb.ac.id/237/>, tesis Harisko, *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan Sekolah Madania Bogor*, (Bogor : Pascasarjana Institut Pertanian Bogor 2011), diakses 5 Maret 2015

juga calon users bagi lulusan sekolah. Salah satu faktor yang mendukung kuatnya manajemen dalam penelitian ini adalah kuatnya manajemen yang meliputi SDM, input, sarana prasarana dan hubungan kemitraan dengan lembaga lain. Perbedaan dari penelitian ini adalah lebih fokus pada analisis kepuasan kepuasan pelanggan eksternal primer.⁴⁹

3. Tesis yang ditulis oleh Yusuf Hadiyono mahasiswa pascasarjana IAIN Walisongo tahun 2010 dengan judul Manajemen Program Pendidikan Keterampilan di madrasah Aliyah Wonosobo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui landasan filosofis penyelenggaraan program keterampilan, pengelolaannya, dan strategi manajerial yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa. Model manajemen yang dikehendaki yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penempatan sumberdaya, pengarahan, dan pengawasan atau pengendalian. Selanjutnya untuk mengembangkan temuan digunakan pendekatan ilmu manajemen pendidikan. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Sedangkan sifatnya kualitatif rasionalistik, di mana karakteristik masing-masing obyek penelitian menjadi satu yang menarik untuk ditelusuri secara mendalam dan menyeluruh. Melalui penelitian ini diketahui pula bentuk pengelolaan program keterampilan pada MAM Wonosobo meliputi kegiatan-kegiatan: perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan kepemimpinan keorganisasian. Adapun strategi manajemen untuk peningkatan layanan mutu yang dilakukan melalui empat hal yaitu: sosialisasi visi, misi dan tujuan pendidikan; jabaran peningkatan mutu

⁴⁹Choirun Ahmadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu analisis Layanan Terhadap Pelanggan Eksternal Primer di SMKN 2 Wonosari gunung kidul Yogyakarta*,(UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009).

pendidikan; cakupannya; dan sumber-sumber daya pendukung atau penghambatnya. Perbedaan dari penelitian ini adalah manajemen difokuskan pada bidang keterampilan pendidikan madrasah.⁵⁰

4. Tesis yang ditulis oleh Agus Malyantiyas H, Program Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta 2006. Dengan judul Pengelolaan Layanan Madrasah Aliyah Walisongo Pecangaan Jepara Dalam Perspektif *Total Quality Managemen* (TQM). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Yang mana hal ini peneliti ingin meneliti tentang peningkatan mutu pendidikan, efisiensi pengelolaan pendidikan dan pemerataan pelayanan pendidikan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengelolaan layanan MA Walisongo Pecangaan Jepara dengan TQM sebagai acuannya. Dari sini dijelaskan bahwa pendidikan sebagai sebuah system tidak akan menghasilkan *output* dan *outcame* yang berkualitas, apabila proses pendidikan tersebut tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, sebagai upaya meningkatkan produktifitas dan efektifitas, lembaga pendidikan harus senantiasa melaksanakan perbaikan (*improvement*) dengan selalu tetap memperhatikan faktor-faktor internal (*inside*) maupun eksternal (*outside*). Salah satu faktor *outside* dapat diperhatikan adalah pendekatan kualitas (*quality approach*) yang berasal dari dunia industri dan bisnis, yang diantaranya adalah dengan menggunakan pendekatan Total Quality Management(TQM) atau terkadang

⁵⁰Yusuf Hadiyono, *Manajemen Program Pendidikan Ketrampilan di madrasah Aliyah Wonosobo*, (IAIN Walisongo, 2010)

disebut Management Mutu Terpadu (MMT). *Total Quality Management* (TQM) adalah sebuah kiat manajemen yang difokuskan pada perbaikan proses untuk kepuasan pelanggan. Perbedaan dari penelitian ini adalah bahwa penelitian tentang layanan di Jepara ini lebih mengacu pada TQM.⁵¹

5. Penelitian yang dilakukan oleh Indah Dwi Prasetyaningrum, mahasiswa program pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang 2009, dengan judul Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada UNDARIS Ungaran). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pembelajaran dan variabel kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa Undaris Ungaran. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei, Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 170 responden. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel pembelajaran melalui variabel kepuasan mahasiswa. Loyalitas mahasiswa juga dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui Variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai CR = 2,933 yang Membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa antara variabel pembelajaran terhadap variabel kepuasan mahasiswa terdapat pengaruh positif.. Hal ini ditunjukkan dengan nilai CR = 4,492. Sedangkan nilai CR = 5,432 Menunjukkan pengaruh positif antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap variable loyalitas mahasiswa. Maka

⁵¹ Agus Malyantiyas H, *Pengelolaan Layanan Madrasah Aliyah Walisongo Pecangaan Jepara Dalam Perspektif Total Quality Manajemen (TQM)*, (Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006)

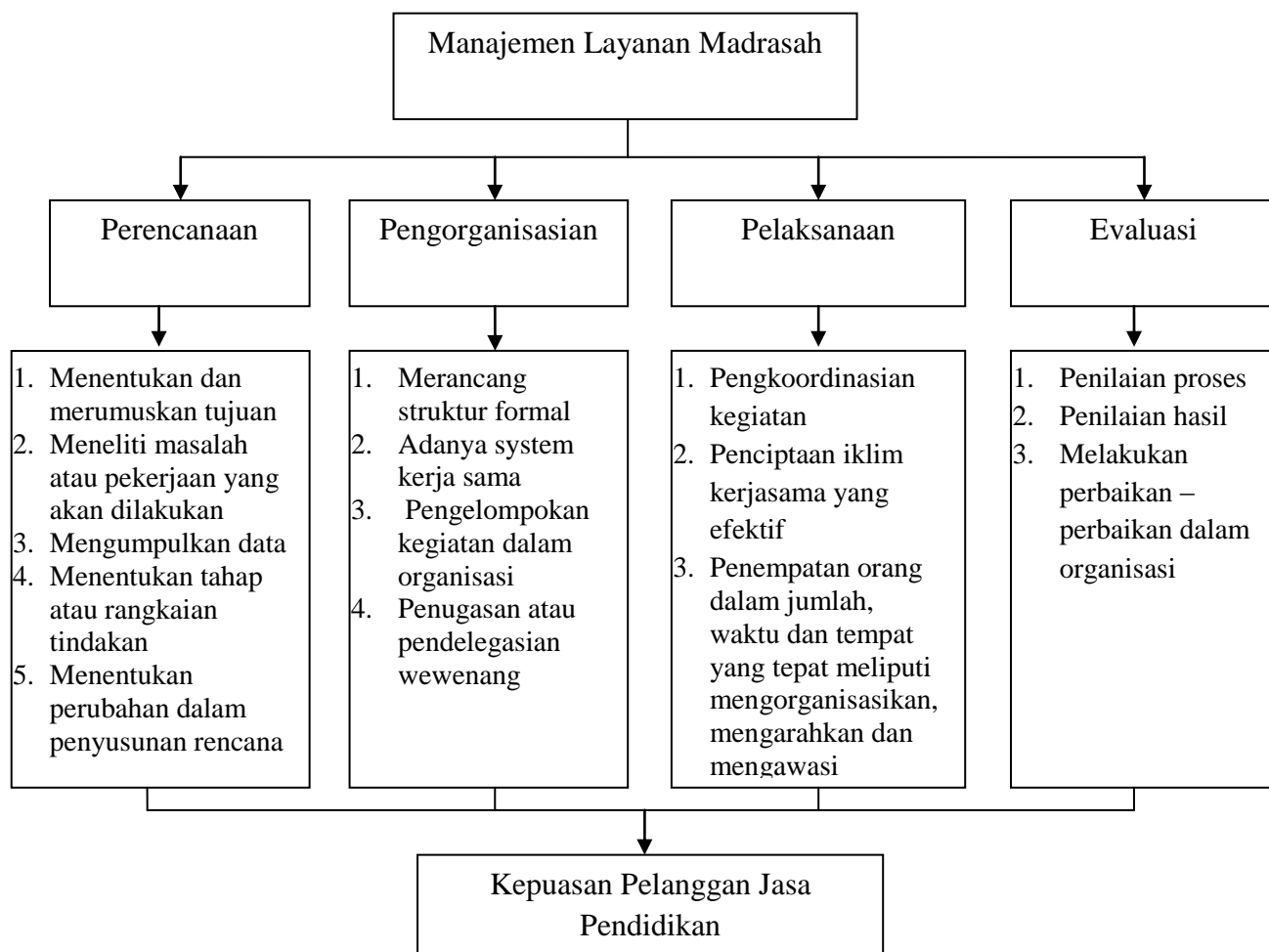
dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di Universitas Ungaran. Perbedaan dari penelitian ini adalah peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan studi kasus dan lebih difokuskan untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.⁵²

E. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah pijakan untuk membantu peneliti menggali data lapangan agar peneliti tidak membuat persepsi sendiri.⁵³ Paradigm penelitian dalam tesis ini dapat digambarkan sebagai berikut:

⁵² Indah Dwi Prasetyaningrum, *Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa ,Studi kasus di UNDARIS Ungaran*, (Universitas Diponegoro Semarang , 2009)

⁵³ *Pedoman Penulisan Tesis dan Makalah*, (Program Pascasarjana STAIN Tulungagung 2013)



Gambar 2.2 Paradigma penelitian

Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta evaluasi manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung