

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada hakikatnya pendidikan merupakan upaya membangun budaya dan peradaban bangsa. Oleh karena itu, UUD 1945 secara tegas mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan. Pemerintah terus-menerus memberikan perhatian yang besar pada pembangunan pendidikan dalam rangka mencapai tujuan negara, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa yang pada gilirannya sangat mempengaruhi kesejahteraan umum dan pelaksanaan ketertiban dunia. Pendidikan mempunyai peranan penting dan strategis dalam pembangunan bangsa serta memberikan kontribusi signifikan atas pertumbuhan ekonomi dan transformasi sosial. Lebih lanjut, pendidikan yang memiliki empat pilar utama, yaitu belajar untuk belajar (*learning how to learn*), belajar untuk mengetahui (*learning how to know*), belajar untuk menjadi (*learning how to be*), dan belajar untuk hidup dengan orang lain (*learning how to live together*), akan menciptakan masyarakat terpelajar yang menjadi prasyarat terbentuknya masyarakat yang maju, mandiri, demokratis, sejahtera, dan bebas dari kemiskinan.

Menciptakan sumber daya, pada khususnya sumber daya manusia yang mempunyai daya saing global, dapat diciptakan dengan melalui suatu proses pendidikan yang memenuhi harapan dan tuntutan para pengguna atau pelayanan jasa pendidikan. Oleh karena itu, dalam suatu proses pendidikan agar hasilnya mampu untuk menciptakan daya saing global, maka para pelayanan pendidikan selayaknya harus melakukan penyempurnaan-penyempurnaan di dalam intern organisasinya baik yang berkenaan dengan keadaan sumber daya manusia yang harus selalu dilakukan peningkatan-peningkatan kinerja dan pengetahuannya, program-program pembelajaran, fasilitas (sarana dan prasarana) pembelajaran, dan

keuangan yang mampu untuk memfasilitasi persaingan global.

Bidang Pendidikan adalah salah satu bidang yang dituntut untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitasnya, termasuk bidang yang menerima dampak globalisasi baik positif maupun negatif, masyarakat semakin haus akan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas.¹

Dari teori tersebut, masyarakat cenderung lebih selektif menentukan lembaga pendidikan yang bermutu bagi putra putrinya adalah hal yang penting, karena begitu urgennya pendidikan sebagai salah satu kebutuhan asasi manusia. Jangkauan peningkatan pendidikan bukan hanya dalam konteks kuantitatif (dimensi populasi/jumlah), melainkan juga kualitatif (mutu) yang lebih mengarah pada kedalaman dan intensitas, baik proses maupun produk sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang siap menghadapi tantangan ke depan. Secara umum yang menjadi dasar dalam pendidikan adalah mempersiapkan peserta didik untuk mampu menjalankan kehidupan bukan sekedar mempersiapkan peserta didik untuk sebuah pekerjaan.

Hidup dalam situasi dan kondisi serba persaingan sekarang ini, sulit bagi organisasi atau lembaga pendidikan jika tidak memiliki kemampuan mengubah diri dengan cepat dan mampu berkembang seiring dengan tuntutan *stakeholder*. Kondisi ini berlaku hampir pada semua organisasi yang bersifat profit maupun non profit.²

Menurut Binti Maunah, salah satu kegiatan paling penting dalam penyelenggaraan pendidikan adalah meningkatkan dan menjaga mutu dan pelayanan pendidikan. Sebagai suatu sistem yang terdiri dari input, proses, dan output, maka yang dimaksud dengan mutu pendidikan dalam hal ini ialah mutu output dari sistem pendidikan tersebut yang wujudnya adalah perkembangan atau kemajuan pada diri murid. Ini berarti bahwa suatu sistem pendidikan dengan input berupa sarana dan dana yang berlimpah sekalipun, jika tidak

¹ Muchtar Bukhari, *Pendidikan Antisipatoris*, (Yogyakarta: Kanisius, 1994), 41.

² Muhaimin, *Manajemen Pendidikan (Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/madrasah)*, cet ke-4 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 23.

menghasilkan lulusan dengan tingkatan mutu pelayanan yang diinginkan, maka ia adalah sistem pendidikan yang bermutu rendah. Begitu pula halnya dengan jumlah peserta didik atau murid. Meskipun 100% anak usia sekolah telah mengikuti dan lulus sekolah, misalnya, tetapi jika kualifikasi atau mutu lulusannya amat rendah, tentu tidak dapat dikatakan bahwa sistem persekolahan tersebut bermutu. Hal ini amat penting untuk disadari dan diketahui, agar tidak terbaur dengan pengertian tentang mutu pendidikan yang sering digunakan orang ketika menilai kemampuan serta kesungguhan pemerintah dan masyarakat dalam menyelenggarakan pendidikan. Di sini, mutu dan jumlah saran (termasuk buku, guru, dsb) dan prasarana, sering dijadikan indikator mutu pendidikan.³

Lembaga pendidikan sebagai sebuah sistem, maka sub sistem yang selama ini belum banyak ditangani adalah sub sistem manajemen atau pengelolaan. Faktor pengelolaan termasuk faktor yang sangat menentukan produktifitas dan efektifitas lembaga pendidikan.⁴ Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen atau pengelolaan di sekolah yang memberikan kewenangan penuh kepada sekolah dan guru dalam mengatur pendidikan dan pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mempertanggungjawabkan, mengatur, serta memimpin sumber-sumber daya insani serta barang-barang untuk membantu pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan tujuan sekolah. Manajemen atau pengelolaan pada suatu lembaga pendidikan perlu di sesuaikan dengan kebutuhan dan prestasi peserta didik, guru-guru, serta kebutuhan masyarakat setempat.⁵

Masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan saat ini sangat

³ Binti Maunah, *Supervisi Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 247-248.

⁴ Prastyawan, *Implementasi Manajemen Layanan dalam Pendidikan Islam*, Jurnal Studi Keislaman Volume 5, Nomor 1, Maret 2015, 79.

⁵ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007), 184.

memperhatikan mutu lulusan lembaga pendidikan khususnya sekolah menengah pertama, yang merupakan jalur pendidikan formal, dan menjadi tolok ukur untuk mampu melanjutkan pada jenjang sekolah menengah atas. Keadaan ini menuntut adanya sistem yang di sepakati bersama dan di jalankan secara bersama-sama. Hal ini bertujuan agar seluruh sumber daya manusia yang ada di sekolah dapat berjalan sesuai fungsi dan tugasnya masing-masing, sehingga tercapainya prestasi belajar siswa dari manajemen pelayanan yang didapatkan.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.Q.S Al-Baqarah [2] : (267)⁶

E.Mulyasa sebagaimana dikutip oleh Mujamil Qomar mengemukakan bahwa model manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan sekolah yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara kontinu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya, dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah. Apalagi saat ini paradigma dalam memandang pendidikan mulai bergeser, yang awalnya pendidikan dikaji dan dilihat dari aspek

⁶ Yayasan Penyelenggara Penerjemah *Al Qur'an Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra,2000), 276

sosial, sekarang orang melihat pendidikan lebih pada sebuah *corporate*. Artinya, lembaga pendidikan dipahami sebagai suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Apabila produsen dalam hal ini lembaga pendidikan tidak dapat memberikan pelayanan atau servis yang memuaskan maka organisasi atau lembaga pendidikan tersebut tidak laku. Lembaga pendidikan dapat dimaknai sebagai lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa pendidikan yang kegiatannya melayani konsumen berupa siswa, mahasiswa, maupun masyarakat umum yang dikenal sebagai *stakeholder*.

Menurut Alma, perubahan paradigma pendidikan tersebut, harus dapat menciptakan: ⁷(1) *Makes regular repeat purchases* yaitu pelanggan yang selalu membeli atau memakai secara teratur program yang diluncurkan oleh lembaga, misalnya siswa menyelesaikan studi sampai akhir tetap pada sekolah yang sama; (2) *Purchases across product and service lines* yaitu pelanggan membeli diluar lini produk atau jasa sekolah itu, misalnya sekolah mengadakan seminar maka banyak masyarakat yang ikut dalam seminar tersebut; (3) *Refers Other* yaitu merekomendasikan produk lain misalnya pada sekolah tersebut ada ekstrakurikuler yang bermacam-macam atau ada program tahfid dan sebagainya; (4) *Demonstrates an immunity to the full of the competition* yaitu menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing, misalnya banyak lembaga lain yang menawarkan pendidikan serupa akan tetapi sebanyak dan semenarik apapun yang dilakukan oleh lembaga lain, siswa tetap teguh memilih sekolah tersebut sebagai lembaga layanan pendidikannya.

Kesenjangan tingkat pendidikan penduduk perkotaan dan pedesaan juga cukup besar. Hal tersebut disebabkan, antara lain, oleh ketersediaan fasilitas pelayanan pendidikan, khususnya untuk jenjang pendidikan menengah pertama ke atas yang belum merata khususnya di daerah

⁷ Alma, *Manajemen Pelayanan*, Jurnal Administrasi Pembangunan, vol.1, no 3 juli 2013, 219-232

terpencil dan kepulauan. Di samping itu, fasilitas dan layanan pendidikan khusus bagi anak-anak yang mempunyai kelainan fisik, emosional, mental, sosial, dan/atau memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa belum tersedia secara memadai.

Sementara itu, kualitas pendidikan juga masih rendah dan belum mampu memenuhi keperluan peserta didik dan pembangunan, yang terutama disebabkan oleh (1) kurang dan belum meratanya pendidik dan tenaga kependidikan, baik secara kuantitas maupun kualitas; (2) belum memadainya ketersediaan fasilitas belajar terutama buku pelajaran dan prasarana penunjang termasuk peralatan peraga pendidikan; (3) belum berjalannya sistem kendali mutu dan jaminan kualitas pendidikan, dan (4) belum tersedianya biaya operasional yang diperlukan untuk pelaksanaan proses belajar mengajar secara bermutu.

Sebelum dibentuk adanya manajemen pelayanan pastinya lembaga tersebut dalam prestasi belajarnya menurun baik dibidang akademik maupun non akademik. Lembaga tersebut pasti kurang bisa bersaing dengan lembaga lain dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut pasti berkurang. Dengan adanya Pelayanan jasa dalam dunia pendidikan ini meningkatkan prestasi siswa baik dibidang akademik maupun non akademik.

Jika lembaga pendidikan ingin mempunyai banyak prestasi maka harus memberikan servis atau pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat, sehingga dibutuhkan manajemen pelayanan sekolah yang dapat memuaskan masyarakat yang menjadi konsumen dari sekolah tersebut. Apabila manajemen pelayanan sekolah tersebut bagus, maka masyarakat banyak yang menggunakan jasa pelayanan lembaga pendidikan itu, hal itu akan berdampak pada banyaknya prestasi masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di lembaga pendidikan tersebut⁸.

⁸ Ara sebahidayat & Imam Machali, *Pengelolaan pendidikan (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam mengelola sekolah dan Madrasah)*, (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), 229.

SMK Queen Al Falah Kediri adalah lembaga pendidikan di bawah naungan Kemendikbud dan MA Sunan Kalijogo Kediri dibawah naungan Kemenag. Kedua lembaga pendidikan tersebut mempunyai jumlah murid yang banyak dan terkenal favorit di kabupaten Kediri karena prestasi masyarakat terhadap kedua sekolah tersebut juga banyak. SMK Queen Al Falah Kediri dan MA Sunan Kalijogo Kediri jumlah muridnya lebih dari seribu siswa. SMK Queen Al Falah Kediri mempunyai visi terwujudnya madrasah yang unggul, lulusan yang bertaqwa, mandiri, cerdas, berwawasan lingkungan dan berkepribadian yang berlandaskan gotong-royong. Misi SMK Queen Al Falah Kediri adalah meningkatkan manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan, meningkatkan sarana dan prasarana yang berkualitas, meningkatkan pembelajaran yang efektif dan efisien, mewujudkan iklim kompetitif dalam bidang akademik dan non akademik, meningkatkan peserta didik yang berkualitas dan siap bersaing di era global, meningkatkan pembiasaan pelaksanaan ajaran agama Islam, meningkatkan nilai-nilai akhlak mulia, melaksanakan kegiatan, ketentuan dan aturan yang sesuai dengan norma lingkungan dan kepribadian yang berlandaskan gotong royong, meningkatkan hubungan kerjasama internal dan eksternal.

Di SMK Queen Al Falah Kediri juga ada program kelas unggulan dan kelas akselerasi, untuk kelas unggulan dilakukan proses seleksi dan hanya mengambil 3 kelas @sebanyak 30 siswa yang biasanya dicukupi melalui proses seleksi *try out* dan tes tertulis. Adapun kelas akselerasi akan diambilkan dari siswa-siswa yang telah lolos seleksi di kelas unggulan dan tes IQ. Untuk ekstrakurikuler di SMK Queen Al Falah Kediri ada 22 ekstra pilihan yaitu Pramuka, PMR, Drumband, Nasyid, Rebana, MTQ, Tari, karate, tata rias rambut dan wajah, pidato bahasa Arab, Inggris, Indonesia, Geguritan dan macapat, olimpiade semua mapel, lukis, jurnalis, basket, sepak bola, futsal, puisi, KIR, lukis dan kaligrafi, renang. Prestasi yang pernah diraih SMK Queen Al Falah Kediri adalah juara nasional medali emas olimpiade Biologi di Jakarta Juli 2015, juara 1, 3 dan 4 *speech*

contest se eks Karisidenan Kediri di MAN 3 Kediri 2016, juara umum Galang Tangkas Pramuka di Kab Kediri 2014, juara 1 lukis poster olimpiade UKS di Kediri 2015, juara 1 puisi olimpiade UKS di Kab Kediri, juara 3 macapat di Kamendikas Kab Kediri, dalam rangka HAB Kemenag ke 67 memperoleh juara 1 olimpiade Matematika, Fisika, Biologi, kaligrafi, pidato bahasa Arab, dan juara 1 Nasyyid.⁹

Sedangkan MA Sunan Kalijogo Kediri mempunyai visi menciptakan generasi penerus bangsa yang unggul dalam IMTAQ, berprestasi dalam IPTEK, peduli dan berbudaya lingkungan serta berwawasan global. Prestasi MA Sunan Kalijogo Kediri sebagai peringkat terbaik nilai rata-rata UN 2013 secara nasional¹⁰. Salah satu upaya tersebut adalah mengadakan bimbingan belajar intensif bagi siswa siswi yang mendapat peringkat kelas 1-5 dan untuk siswa siswi yang nilainya dianggap kurang. Hal ini dilakukan agar siswa yang berprestasi dapat lebih mengembangkan ilmunya secara maksimal agar nilai UNnya memuaskan. Sedangkan untuk siswa yang nilainya dianggap kurang dapat memperbaiki nilainya agar bisa mengerjakan UN dengan lancar dan dengan nilai yang memuaskan.

Prestasi yang pernah diraih yaitu Muhamad Akdiyat Arga Pradifa pelajar dari MA Sunan Kalijogo Kediri prestasi yang diraih Juara OSN jenjang SMA Mata Pelajaran Matematika tingkat Provinsi Jawa Timur dan mewakili ke tingkat Nasional tahun 2016. Sertifikasi ISO : 9001:2008. MA Sunan Kalijogo Kediri juga merupakan sekolah Adiwiyata yang konsen dalam menjaga kebersihan dan lingkungan hidup. SMK Queen Al Falah Kediri dan SMA Mayan Kediri sangat mengedepankan pelayanan pendidikan guna pencapaian prestasi belajar di lembaga pendidikan

⁹<http://mimpikediri.blogspot.co.id/2017/03/program-unggulan-dan-akselerasi-di-smk.html> di akses hari Kamis, 16 Februari 2019 pukul 10.00 WIB.

¹⁰ <http://news.liputan6.com/read/275957/nilai-rata-rata-un-sma.mayan-Kediri -tertinggi> di akses hari Kamis, 16 Februari 2019 pukul 10.00 WIB.

tersebut. Salah satunya adalah melalui manajemen pelayanan pendidikan yang berkualitas. Manajemen pelayanan pendidikan adalah satu kunci keberhasilan sekolah dalam menarik prestasi konsumen dalam hal ini masyarakat, agar masyarakat puas dengan pelayanan atau servis dari sekolah sehingga prestasi terhadap sekolah tersebut cukup banyak.

Dari paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Standart operasional Prosedur dan mutu pendidikan. Dengan demikian judul dari penelitian ini adalah *Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik (Studi Multi Kasus di SMK Queen Al Falah Kediri dan MA Sunan KalijogoKediri)*.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka focus penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik Di SMK Queen Al Falah Dan MA Sunan Kalijogo Kediri. Adapun pertanyaan penelitian dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik di SMK Queen Al Falah dan MA Sunan Kalijogo Kediri?
2. Bagaimana implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik di SMK Queen Al Falah dan MA Sunan Kalijogo Kediri?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik di SMK Queen Al Falah dan MA Sunan Kalijogo Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada focus dan pertanyaan penelitian di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan perencanaan pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik di SMK Queen Al Falah dan MA Sunan Kalijogo Kediri
2. Untuk mendiskripsikan implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik di SMK Queen Al Falah dan MA Sunan Kalijogo Kediri.
3. Untuk mendiskripsikan evaluasi pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik di SMK Queen Al Falah dan MA Sunan Kalijogo Kediri

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik (Studi Multikasus Di SMK Queen Al Falah Dan MA Sunan Kalijogo Kediri).diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari kajian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan dan mampu meningkatkan prestasi belajar peserta didik di lembaga sekolah.

2. Secara praktis

Temuan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan mampu dijadikan sumber masukan, khususnya:

- a. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi sekolah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di sekolah, sehingga mampu meningkatkan prestasi belajar peserta didik.

- b. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menabuh khazanah keilmuan peneliti tentang manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan pembanding untuk melaksanakan penelitian selanjutnya, terutama penelitian terkait aspek lain dari manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik., sehingga penelitian ini dapat menambah pengetahuan untuk mengembangkan dan menemukan teori baru.

d. Bagi perpustakaan Pasca sarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi di bidang manajemen pelayanan prima dan prestasi belajar.

e. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan sumbangan informasi untuk memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang manajemen pelayanan prima dan prestasi belajar peserta didik.

E. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini, penegasan istilah bertujuan untuk memberikann kemudahan pemahaman dan menghindari kesalahan dalam penafsiran dari pembaca, serta memberikan batasan yang terfokus pada kajian penelitian yang diharapkan peneliti. Penegasan istilah ini terbagi menjadi dua, yakni:

1. Penegasan istilah secara konseptual

Untuk mempermudah pembahasan dan menghindari kesalahfahaman pengertian dan kekeliruan penafsiran terhadap kandungan judul dan agar judul dapat dimengerti secara umum menyangkut isi dan pembahasan, maka perlu diuraikan istilah pokok dalam judul ini sebagai berikut:

a. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, meng-implementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.¹¹ Dan dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.¹²

b. Pelayanan Prima

Pelayanan pendidikan adalah memberikan layanan terbaik yang berorientasi pada kepentingan pelanggan jasa pendidikan sehingga memungkinkan pemasaran jasa pendidikan untuk memberikan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yang optimal.¹³

c. Prestasi Belajar

Prestasi belajar hasil usaha belajar yang berupa nilai-nilai sebagai ukuran kecakapan dari usaha belajar yang telah dicapai seseorang, prestasi belajar ditunjukkan dengan jumlah nilai raport atau test nilai sumatif.¹⁴

Pendidikan sebagai kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien, terhadap komponen-komponen yang

¹¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 4.

¹² Reni Wulandari dan Endang Sulistianingsih, *Manajemen Pelayanan*, Jurnal Administrasi Pembangunan, vol.1,no 3 juli 2013, 219-232

¹³ Dedik Fatkul Anwar, *Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta*, (Yogyakarta:Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014), 38.

¹⁴ Aji Sofa, *Model Peningkatan Minat Masyarakat Terhadap Madrasah Ibtidaiyah di Jawa Tengah*, Jurnal Nadwa Volume 6, Nomor 1, 2012, 97.

berkaitan dengan sekolah, sehingga menghasilkan nilai tambahan terhadap komponen tersebut menurut norma/standart berlaku.¹⁵

Prestasi belajar peserta didik merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan yang diperoleh di suatu lembaga. Usaha untuk pelayanan yang telah ditetapkan. Pencapaian pelayanan dapat dilakukan dengan merencanakan manajemen pelayanan yang tepat dan mengimplementasikan strategi tersebut dalam setiap proses. Manajemen pelayanan adalah pendekatan atau taktik yang digunakan dalam mencapai pelayanan yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan menentukan berbagai strategi agar dapat menghasilkan produk yang sesuai dan menambah prestasi belajar peserta didik.¹⁶

2. Penegasan operasional

Penegasan operasional dari judul “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik Di SMK Queen Al Falah Kediri dan MA Sunan Kalijogo Kediri (Studi Multi Kasus di SMK Queen Al Falah dan MA Sunan Kalijogo Kediri)” adalah sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, meng-implementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan pendidikan yang maksimal di masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai kecenderungan untuk menyekolahkan anaknya di lembaga pendidikan tersebut.

¹⁵ Nurul Hidayah, kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, ed. Nurhid, (Yogyakarta: ar Ruzz Media, 2016), 10

¹⁶ Sri winarsih, *Kebijakan dan Implementasi ...*53

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan tugas akhir ini selanjutnya yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, ruang lingkup penelitian, sistematika penulisan dan kerangka berfikir.

2. BAB II TINJAUAN TEORI

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya adalah manajemen pelayanan, pelayanan pendidikan, minat masyarakat.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai metode penelitian, metode pendekatan, dan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian.

4. BAB IV DATA DAN PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum yang menjelaskan kondisi wilayah, pembahasan dari berbagai hasil pengumpulan data dan analisa mengenai hasil tersebut.

5. BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai pembahasan atau ulasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

6. BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan temuan studi berupa kesimpulan dari keseluruhan