

ABSTRAK

Disertasi dengan judul “*Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran (Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan)*” ditulis oleh Nasta'in, dengan promotor: Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I. dan Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I.

Kata Kunci: Layanan Prima, Kepuasan Pembelajaran, Dimensi Payanan Prima

Lembaga pendidikan yang memberikan jasa mencerdaskan kehidupan bangsa harus memiliki kepekaan terhadap berbagai perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan konsumen sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penghasil SDM yang dapat membangun diri sendiri dan lingkungan. Dalam mewujudkan harapan itu, diperlukan manajemen yang profesional.

Menjaga kualitas mutu pendidikan erat kaitannya dengan layanan prima. Perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik akan meningkatkan kepuasan.

Penelitian ini ditujukan untuk menemukan jawaban dari tiga pertanyaan mendasar. (1) Bagaimana perencanaan layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan? (2) Bagaimana implementasi layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan? (3) Bagaimana pengawasan layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi multisitus. Sumber data meliputi informan, lokasi peristiwa, dan dokumen. Teknik pengumpulan data dengan observasi partisipan, dokumentasi, dan wawancara mendalam. Analisis data menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui diskusi teman sejawat, triangulasi sumber data, dan triangulasi metode.

Hasil penelitian: (1) Proses perencanaan layanan prima untuk meningkatkan kepuasan pembelajaran di madrasah dilakukan dalam tindakan: a) perencanaan program oleh tim; b) penerapan inovasi kurikulum; c) layanan variasi kelas berbasis bakat minat; d) pemberdayaan sumber daya manusia yang profesional; e) penguatan kegiatan ekstrakurikuler akademik dan nonakademik. Dimensi layanan prima yang muncul dalam tahap perencanaan ini adalah *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empaty*, dan *tangible*. (2) Implementasi layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di madrasah terwujud dalam prinsip dasar: a) relokasi jam mata pelajaran, pendidikan berbasis keunggulan lokal, dan revolusi digital; b) adanya koordinator bidang pada setiap jenis

layanan kecerdasan, waktu yang fleksibel dalam pengembangan kecerdasan, mengadopsi dan memodifikasi pengembangan kecerdasan siswa dari berbagai lembaga serta membekali materi persiapan ke perguruan tinggi, c) ersedianya sumber daya manusia profesional dan pemberian *reward* guru; d) Aktualisasi siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler akademik dan nonakademik. Dimensi layanan prima yang muncul dalam tahap implementasi: *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empaty*, dan *tangible*. (3) Monitoring layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di madrasah terwujud dalam kegiatan: a) Ppendampingan dan evaluasi, b) pengembangan profesional dan monitoring pengawas, c) supervisi kepala madrasah, d) pengendalian ketertiban oleh guru piket, dan e) pantauan pembina dan pelatih. Dimensi layanan prima yang muncul dalam tahap pengawasan: *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empaty*, dan *tangible*.

Hasil penelitian ini memperkuat teori Zeithaml tentang lima dimensi pelayanan prima, yaitu: *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empaty*, dan *tangible*. Dari kelimanya, *tangible* dan *assurance* menjadi dimensi yang paling menentukan kepuasan pembelajaran.

ABSTRACT

The dissertation entitled "Excellent Service Management to Increase Satisfaction of Learning (Multisite Study at MAN 2 Tulungagung and MAN 1 Magetan)," is written by Nasta'in, with promoter: Prof. Dr. Ahmad H. Tanzeh, M.Pd.I., and Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I.

Keywords: Excellent Service, Satisfaction of Learning, Dimensions of Excellent Service

Educational institutions that provide services to educate the nation's life must have sensitivity to various science and technology development and consumer demands, so they can carry out their duties and functions as producers of human resources who can build themselves and the environment. In realizing this expectation, professional management is needed.

Maintaining education quality is closely related to excellent service. Attention to the needs and desires of customers and treating them with the best service will increase consumer satisfaction.

This research aims to answer three fundamental questions, (1) How is the excellent service planning to increase satisfaction learning at MAN 2 Tulungagung and MAN 1 Magetan? (2) How is the implementation of excellent service to increase learning at MAN 2 Tulungagung and MAN 1 Magetan? (3) How to monitor excellent service to increase satisfaction learning at MAN 2 Tulungagung and MAN 1 Magetan?

This research uses a qualitative approach with a multisite study. Data sources include informants, event locations, and documents. Data collection techniques with participant observation, documentation, and in-depth interviews. Data analysis used Miles and Huberman analysis techniques. While checking the validity of the data is conducted through peer discussions, triangulation of data sources, and triangulation of methods.

Research result, The process of planning excellent services to increase satisfaction learning at madrasas is carried out in action: a) Program planning by the team; b) Application of a innovation curriculum; c) Interest-based class variation services; d) Empowerment of professional human resources; e) Strengthening academic and nonacademic extracurricular activities. The excellent service dimensions that emerged in this planning stage are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The implementation of excellent service to increase satisfaction learning in madrasas is embodied in the basic principles: a) Relocation of subject hours, education based on local excellence and digital revolution; b) There are coordinators for each type of intelligence service, flexible time in

developing intelligence, adopting and modifying the intelligence development of students from various institutions and providing preparatory materials to enter universities, c) Availability of professional human resources and provision of teacher rewards; d) Actualization of students in academic and nonacademic extracurricular activities. Excellent service dimensions in the implementation stage were reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

Controlling excellent service to increase satisfaction in learning at madrasah is manifested in activities: a) assistance and evaluation, b) professional development and monitoring of supervisors, c) supervision of madrasa heads, d) control of order by picket teachers, and e) controlling of supervisors and coach. Excellent service dimensions in the controlling stage were reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The results of this study reinforce Zeithaml's theory of the five dimensions of excellent service, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. From the five dimensions, tangible and assurance are the dimensions that most determine student satisfaction with learning services.

مُلخَص

البَحْثُ العِلْمِيُّ بِمَوْضُوعِ "إِدَارَةُ الخِدْمَةِ المُمْتَازَةِ لِتَرْفِيقَةِ رِضَا التَّعْلِيمِ وَالتَّعَلُّمِ (دِرَاسَةٌ مُتَعَدِّدَةِ المَوَاقِعِ فِي المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الثَّانِيَةِ تُؤَلَّوْنَجِ أَعُونَجِ وَ المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الأُولَى مَاعِيَتان)" الَّدِّي كَتَبَهُ نَسْتَعِينُ بِمُرُوجِي الأُسْتَاذِ الدُّكْتُورِ أَحْمَدِ نَنْزِيهِ المَاجِسْتِيرِ وَ الأُسْتَاذِ الدُّكْتُورِ عَبْدُ العَزِيزِ المَاجِسْتِيرِ .

الْكَلِمَاتُ الرَّئِيسِيَّةُ: الخِدْمَةُ المُمْتَازَةُ، رِضَا التَّعْلِيمِ وَالتَّعَلُّمِ، أبعاد الخِدْمَةِ المُمْتَازَةِ

يجب أن تتمتع المؤسسات التعليمية التي تقدم خدمات لتثقيف حياة الأمة بحساسية تجاه التطورات المختلفة في العلوم والتكنولوجيا ومتطلبات المستهلكين ، حتى يتمكنوا من القيام بواجباتهم ووظائفهم كمنتجين للموارد البشرية يمكنهم بناء أنفسهم والبيئة. لتحقيق هذا التوقع ، هناك حاجة إلى إدارة محترفة.

يرتبط الحفاظ على جودة التعليم ارتباطًا وثيقًا بالخدمة الممتازة. سيؤدي الاهتمام

باحتياجات ورغبات العملاء ومعاملة العملاء بأفضل نمط خدمة إلى زيادة رضا المستهلك.

يهدف هذا البحث إلى إيجاد إجابات لثلاثة أسئلة أساسية ، (١) كيف يتم التخطيط

للخدمة الممتازة لزيادة رضا خدمات التعلم في المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الثَّانِيَةِ تُؤَلَّوْنَجِ

أَعُونَجِ وَ المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الأُولَى مَاعِيَتان؟ ، (٢) كيف يتم تنفيذ الخدمة

الممتازة من أجل زيادة رضا التعلم في المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الثَّانِيَةِ تُؤَلَّوْنَجِ أَعُونَجِ وَ

المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الأُولَى مَاعِيَتان؟ ، (٣) كيف تراقب الخدمة الممتازة لزيادة رضا

التعلم في المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ الحُكُومِيَّةِ الثَّانِيَةِ تُؤَلَّوْنَجِ أَعُونَجِ وَ المَدْرَسَةِ الثَّانَوِيَّةِ الإِسْلَامِيَّةِ

الحُكُومِيَّةِ الأُولَى مَاعِيَتان؟

يستخدم هذا البحث نهجًا نوعيًا مع نوع دراسة متعدد المواقع. تشمل مصادر البيانات

المخبرين ومواقع الأحداث والوثائق. تقنيات جمع البيانات مع ملاحظة المشاركين والتوثيق والمقابلات

المتعمقة. استخدم تحليل البيانات تقنيات تحليل Miles و Huberman. بينما يتم التحقق من

صحة البيانات من خلال مناقشات الأقران ، وتثليث مصادر البيانات وتثليث الأساليب.

نتيجة البحث (١) يتم تنفيذ عملية التخطيط للخدمات الممتازة لزيادة رضا خدمات

التعلم في المدارس الدينية: (أ) تخطيط البرنامج من قبل الفريق ؛ (ب) تطبيق منهج متنوع. (ج)

خدمات تغيير الفئات على أساس الفائدة ؛ (د) تمكين الموارد البشرية المهنية ؛ (هـ) تعزيز الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية اللامنهجية. كانت أبعاد الخدمة الممتازة التي ظهرت في مرحلة التخطيط (٢) إن تنفيذ الخدمة هذه هي: الموثوقية ، والاستجابة ، والتأكيد ، والتعاطف ، والمؤسسات. الممتازة لزيادة رض خدمات التعلم في المدارس الدينية يتجسد في المبادئ الأساسية: (أ) تغيير مكان ساعات الدراسة ، والتعليم القائم على التميز المحلي والثورة الرقمية ؛ (ب) هناك منسقون ميدانيون لكل نوع من أنواع خدمات الاستخبارات ، ووقت مرن في تطوير الذكاء ، واعتماد وتعديل تنمية الذكاء للطلاب من مختلف المؤسسات وتوفير المواد التحضيرية لمؤسسات التعليم العالي ، (ج) توافر الموارد البشرية المهنية وتوفير مكافآت المعلمين ؛ (د) تفعيل الطلاب في الأنشطة اللامنهجية الأكاديمية وغير الأكاديمية. أبعاد الخدمة الممتازة التي تظهر في مرحلة التنفيذ: الموثوقية والاستجابة التعلم في المدارس S والتأكيد والتعاطف والملموسة. (٣) تتجلى مراقبة الخدمة الممتازة لزيادة رضا الدينية في الأنشطة: (أ) المساعدة والتقييم ، (ب) التطوير المهني ومراقبة المشرفين ، (ج) الإشراف على رؤساء المدارس ، (د) مراقبة النظام من قبل معلمي الاعتصام ، و (هـ) مراقبة المشرفين والمدربين. أبعاد الخدمة الممتازة التي تظهر في مرحلة المراقبة: الموثوقية ، والاستجابة ، والتأكيد ، والتعاطف ، والملموسة.

نتائج هذه الدراسة تعزز نظرية Zeithmal للأبعاد الخمسة للخدمة الممتازة وهي:

الموثوقية و الاستجابة و الضمان و التعاطف و ملموس. من بين الأبعاد الخمسة ، يعد الملموس والضمان هما الأكثر تحديداً لرضا الطلاب في خدمات التعلم.