



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ketercapaian tujuan pendidikan nasional merupakan pertanda keberhasilan pembangunan pada segala bidang. Pendidikan adalah barometer kemajuan suatu negara. Karena dengan pendidikan yang baik, sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman, negara dapat melaksanakan pembangunan segala bidang dengan baik pula.

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional 2003, pendidikan mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.¹

Potensi peserta didik adalah segala aspek yang ada dalam dirinya yang dapat dikembangkan di kemudian hari untuk menguatkan dirinya dalam kehidupannya. Di antara potensi diri peserta didik adalah potensi kecerdasan, yaitu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan masalah atau produk mode yang merupakan konsekuensi dalam situasi budaya atau masyarakat tertentu.²

Untuk memaksimalkan potensi peserta didik perlu proses tempaan pengalaman dan pembelajaran sesuai dengan tahap perkembangannya. Sebagai bagian dari penanggung jawab proses pembelajaran, sekolah memegang peranan penting dalam memberikan layanan terbaik yang mengoptimalkan perkembangan kemampuan dan bakat minat peserta didik.

¹ 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional', 2003, 2.1 (2003), 39–45 <<https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>>.

² Gardner Howard, *Multiple Intelligences (Kecerdasan Majemuk) Teori Dalam Praktek*, ed. by Saputra Lyndon (Tangerang Selatan: Interaksara). 36



Pelayanan terbaik disebut layanan prima, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya sehingga pelanggan merasa puas dan merasakan pelayanannya melebihi yang ia butuhkan.³ Dalam proses pendidikan layanan prima kepada peserta didik berarti pelayanan terbaik lembaga dalam memberikan layanan belajar dan kesempatan pengembangan potensi diri peserta didik. Karena pada substansinya, peserta didik hadir ke lembaga pendidikan itu untuk menerima layanan pendidikan agar menjadi manusia seutuhnya.⁴

Layanan pendidikan dapat berupa proses belajar yang berkualitas, variasi kelas sesuai dengan kebutuhan pengembangan kecerdasan dan bakat minat individu, kegiatan ekstrakurikuler yang berkualitas dan tambahan-tambahan penguatan akademik ataupun nonakademik yang berkualitas. Layanan-layanan yang berkualitas ini akan menghasilkan *output* dan *outcome* lembaga yang berkualitas pula.

Kementerian Agama sebagai salah satu *leading sector* kebijakan Pendidikan telah mengeluarkan Keputusan Menteri Agama No 184 Tahun 2019 tentang pengembangan kurikulum dan desain pembelajaran. KMA ini memberikan peluang kepada madrasah untuk mengembangkan potensi siswa-siswinya, tidak hanya potensi akademik saja melainkan sesuai dengan keunggulan madrasah masing-masing.⁵ Inovasi dan pengembangan kurikulum dapat dilakukan dengan: 1) struktur kurikulum kelompok B, 2) alokasi waktu, 3) sumber dan bahan pembelajaran, 4) desain pembelajaran, 5) muatan lokal dan 6) ekstrakurikuler.

Lebih detailnya, KMA 184 ini memberikan panduan desain dan rekayasa kurikulum tingkat MA sebagai berikut. a) Menambah beban belajar berdasarkan pertimbangan kebutuhan peserta didik dan/atau kebutuhan akademik, sosial, budaya, dan ketersediaan waktu. b) Merelokasi jam pelajaran pada mata pelajaran tertentu untuk mata pelajaran lainnya sebanyak-banyaknya enam jam pelajaran untuk keseluruhan relokasi. c) Menyelenggarakan pembelajaran terpadu (*integrated learning*) dengan pendekatan kolaboratif. d)

³ Zulkarnain Wildan and Sumarsono RB, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, ed. by Nita NM, 1st edn (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2018). H 8

⁴ Armstrong Thomas, *The Best Schools, Mendidik Siswa Menjadi Insan Cendekia Seutuhnya*, ed. by Astuti Rahmani, 1st edn (Bandung: Kaifa, 2006)., 28

⁵ Kementerian Agama RI, *Keputusan Menteri Agama No 184* (Jakarta, 2019).

Menyelenggarakan pembelajaran dengan sistem paket atau sistem kredit semester (SKS). Ketentuan tentang penyelenggaraan SKS diatur dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam.⁶

KMA 184 ini memberikan keleluasaan kepada pengelola madrasah untuk berinovasi dalam pengembangan kurikulum, yang menurut peneliti, KMA ini akan menghadirkan proses pengembangan pendidikan yang menguatkan layanan prima terhadap pelanggan dalam bentuk pelayanan sesuai bakat dan minat siswa.

Dari observasi awal peneliti melihat bahwa MAN 1 Magetan merupakan madrasah yang semangat memberikan layanan pendidikan kepada siswanya. Hal ini tampak pada variasi kelas layanan kepada anak didik. MAN 1 Magetan mengelompokkan peserta didiknya ke dalam berbagai kelas sesuai dengan bakat dan minatnya. Kelas tersebut adalah: 1) MIPA SKS 2 tahun, 2) MIPA Riset dan Robotika, 3) MIPA Olimpiade, 4) MIPA TKJ, 5) MIPA Multimedia, 6) IPS Seni dan Olahraga, 7) IPS Tata Busana, 8) Agama Tata Boga.⁷

Pembentukan layanan kelas yang bervariasi sesuai dengan bakat dan minat peserta didik ini merupakan inovasi lembaga yang menarik untuk dikaji. Jadi membutuhkan berbagai sarana prasarana yang memadai dan manajemen yang berbeda dengan pengelolaan madrasah standar. Diperlukan modifikasi kurikulum, pembagian guru, dan pembelajaran yang berbeda dengan kelas reguler.

Dilihat dari prestasi peserta didik MAN 1 Magetan banyak mengantarkan peserta didiknya untuk menorehkan prestasi di berbagai ajang kompetisi yang menunjukkan berbagai layanan prima dalam pendidikan. Di antara prestasi yang ditorehkan oleh peserta didik MAN 1 Magetan adalah sebagai berikut. 1) Juara Umum LGTP3 UIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2021. 2) Juara 3 Desain Poster Nasional, UKM *Dialoq Multimedia*-STIMLOG Indonesia, tahun 2021. 3) Juara 1 *Mascot Design Contest "Pollution Protector Hero" Image and logo Design Contest, Designcorwd Inggris*, tahun 2021.

Dilihat dari minat masyarakat, MAN 1 Magetan semakin hari semakin diminati masyarakat. Dari data pendaftaran siswa baru, pendaftar setiap tahun meningkat. Tahun ajaran 2021/2022, pendaftar sejumlah 209. Tahun ajaran 2022/2023 sejumlah 228 dan tahun

⁶ RI.

⁷ Wawancara dengan kepala MAN 1 Magetan pada 8 Oktober 2021



2023/2024 sejumlah 259. Peningkatan animo ini sangatlah berarti di wilayah Magetan, beriringan dengan semaraknya pertumbuhan dan minat siswa yang ingin ke sekolah menengah kejuruan.⁸

Sedangkan MAN 2 Tulungagung merupakan madrasah Top 1000 Indonesia, dilihat dari daya saing masuk perguruan tinggi lewat nilai UTBK. Predikat ini adalah bukti kualitas akademiknya. Di samping itu juga banyak prestasi lain di luar akademik, berikut ini. 1) Juara 3 *Aeromodelling, Federasi Aero Sport* Indonesia. 2) Juara 3 Pramuka tingkat Provinsi. 3) Juara 3 KSMO Provinsi. 4) Juara 3 Riset Nasional LIPI. 5) Juara 3 Animasi infografis ITS. 6) Best Vokal eks Karesidenan Kediri. 7) Juara Umum KSMO Kabupaten Tulungagung.

Dilihat dari variasi layanan kelas pembelajaran, peneliti dapat melihat berbagai pilihan pengembangan diri di bidang akademik maupun nonakademik. Di antaranya: sistem SKS, kelas olahraga, kelas akademik, kelas khusus keagamaan, dan kelas keterampilan.⁹

Demikian juga animo masyarakat untuk memilih MAN 2 Tulungagung juga terus meningkat setiap tahunnya. Pendaftar tahun 2021/2022 sejumlah 550, tahun pelajaran 2022/2023 sejumlah 826 dan tahun ajaran 2023/2024 sejumlah 928 pendaftar.¹⁰

Dari uraian di atas peneliti menjadikan MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan sebagai lokus penelitian manajemen layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, fokus penelitian ini adalah perencanaan, implementasi, dan pengawasan layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran.

Adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut.

- a. Bagaimana perencanaan layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan?
- b. Bagaimana implementasi layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan?
- c. Bagaimana pengawasan layanan prima dalam peningkatan

⁸ Dokumen PPDB MAN 1 Magetan

⁹ Wawancara dengan ibu Kepala Madrasah tanggal 6 Desember 2021

¹⁰ Dokumen PPDB MAN 2 Tulungagung

kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan manajemen layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi manajemen layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengawasan manajemen layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis:

Sebagai bahan membangun konsep baru dalam pengembangan ilmu manajemen layanan prima di madrasah, khususnya dalam peningkatan kepuasan pembelajaran dan untuk memperkaya referensi pada diskursus konsep manajemen layanan prima pada sekolah atau madrasah.

2. Kegunaan Praktis

Selain kegunaan teoretis, diharapkan penelitian ini juga memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai berikut.

- a. Kepala madrasah/sekolah, sebagai acuan kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pembelajaran.
- b. Guru, untuk menambah wawasan dalam mencanangkan programpendidikan.
- c. Peserta didik, untuk memberikan motivasi dalam peningkatan kepuasan pembelajaran.
- d. Masyarakat pemerhati pendidikan, untuk menambah wawasan dalam mengelola lembaga pendidikan Islam, khususnya madrasah negeri.
- e. Peneliti selanjutnya, sebagai acuan dalam mengembangkan teori manajemen layanan prima dalam dunia pendidikan.



E. Penegasan Istilah

1. Penegasan istilah secara konseptual

a. Manajemen

Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹¹

b. Layanan Prima

Pelayanan didefinisikan sebagai suatu perbuatan (*deed*), kinerja (*performance*) atau usaha (*effort*).¹² Adapun konsep kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen seperti dikemukakan oleh Zeithaml, sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan dengan kenyataan yang mereka alami.¹³ Gaster dalam Semil menyatakan bahwa inisiatif kualitas pelayanan adalah aktivitas-aktivitas yang didesain untuk meningkatkan pelayanan dalam berbagai cara.¹⁴ Sementara layanan prima secara harfiah adalah pelayanan kepada konsumen yang bermutu tinggi, sangat memuaskan, melebihi dari apa yang dibutuhkan.¹⁵ Jadi layanan prima adalah sebuah kinerja layanan kepada konsumen dengan mutu terbaik, sangat memuaskan, melebihi hal yang dibutuhkan oleh pelanggan.

b. Kepuasan Pembelajaran

Kepuasan pelanggan menurut Gerso Ricard adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.¹⁶ Dalam dunia pendidikan, kepuasan pelanggan berarti kepuasan siswa, terutama dalam proses pembelajaran. Siswa akan mempunyai persepsi bahwa dengan menggunakan

¹¹ Stonner James AF., *Manajemen* (Jakarta: Intermedia, 2008). H. 8

¹² Y Warella, 'Administrasi Negara dan Kualitas Layanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik' (Semarang: MAP UNIDP, 2004). 18

¹³ Zeithaml A Valarie, *Delivering Quality Service Balancing Customers Perception and Expectation*, e book (New York: The Free Press). 19

¹⁴ Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Siste Pelayanan Publik di Indonesia*, ed. by Burhan Bungin, 1st edn (Depok: Prenadamedia Grup, 2018). 47

¹⁵ Subandri Eko, *Layanan Prima Bagi Pelanggan dan Kolega*, ed. by Prastowo Tammi (Klaten: Saka Mitra Kompetensi, 2019)., 2

¹⁶ Sudarsito, *Analisa Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar* (Surakarta: Program Pascasarjana UMS, 2004).

suatu produk lembaga atau instansi tertentu harapannya akan terpenuhi.

Dalam konteks lembaga pendidikan, indikator kepuasan pelanggan merupakan kemampuan sekolah dalam membina hubungan baik dengan lingkungan masyarakat yang berorientasi pada kepuasan pembelajaran.

2. Secara Operasional

Definisi operasional dari judul “Manajemen Layanan Prima dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran (Studi Multisitus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan) adalah penelitian tentang perencanaan, implementasi, dan pengawasan layanan prima dalam peningkatan kepuasan pembelajaran di MAN 2 Tulungagung dan MAN 1 Magetan.



Manajemen Layanan Prima Dalam Peningkatan Kepuasan Pembelajaran