



**PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN SISWA DI MAN 2 MODEL MEDAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjan Pendidikan
(S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

ERNA JULIYANTI

NIM. 030.71.61.016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



**PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN SISWA DI MAN 2 MODEL MEDAN**

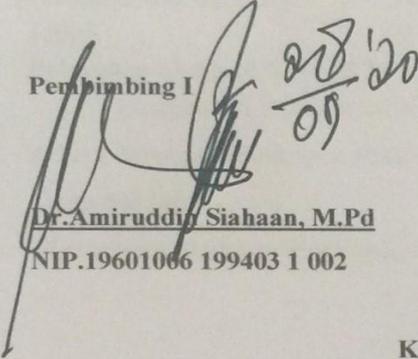
Oleh

ERNA JULIYANTI

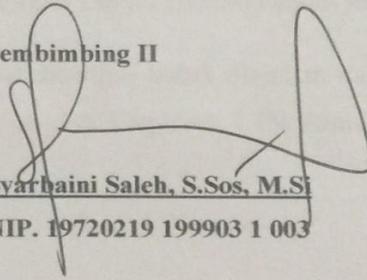
NIM. 030.71.61.016

Menyetujui:

Pembimbing I

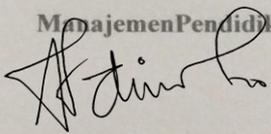

Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd
NIP.19601066 199403 1 002

Pembimbing II


Syarbaini Saleh, S.Sos, M.Si
NIP. 19720219 199903 1 003

Ketua Prodi

Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Abdullah, M.Pd

NIP. 19680805 199703 1 002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

Nomor : Istimewa

Medan, September 2020

Hal : Skripsi

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sumatera Utara Medan

Di Tempat

Assalmu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Setelah Membaca, Meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan sepenuhnya terhadap skripsi saudara:

Nama : Erna Juliyanti

NIM : 0307161016

Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

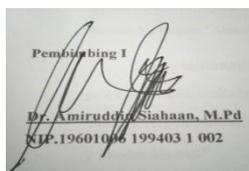
Judul : Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 2 Model Medan

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah skripsi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

Pembimbing I



Pembimbing I
Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd
NIP.19601006 199403 1 002

Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd

NIP.19601006 199403 1 002

Pembimbing II



Pembimbing II
Syarbaini Saleh, S.Sos, M.Si
NIP. 19720219 199903 1 003

Syarbaini Saleh, S.Sos, M.Si

NIP. 19720219 199903 1 003

KA. Prodi Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Abdillah, M.Pd

NIP. 19680805 199703 1 002



ABSTRAK

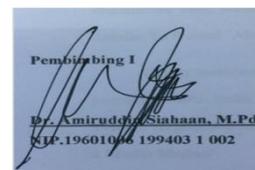
Nama : Erna Juliyanti
NIM : 0.30.71.61.016
Tempat/Tgl Lahir : Sigumuru, 09 Juli 1998
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Pembimbing I : Dr.Amiruddin Siahaan, M.Pd
Pembimbing II : Syarbaini Saleh, S.Sos, M.Si
Judul Skripsi : Peran Tenaga Kependidikan
Dalam Meningkatkan Mutu
Pelayanan Siswa di MAN 2
Model Medan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran umum dari Manajemen Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 2 Model Medan, Dalam sebuah konteks ataupun gambaran yang terfokus pada proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan proses dan pemahaman. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi agar dapat meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: (1) Proses perencanaan pelayanan di MAN 2 Model Medan sudah baik dan efektif hal ini dibuktikan dengan adanya struktur pengorganisasian yang sistematis dan disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan. (2) Proses pengorganisasian pelayanan di MAN 2 Model Medan yang dilakukan sudah baik dan efektif dibuktikan dengan dilaksanakan berdasarkan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan. (3) Proses pengawasan di sekolah MAN 2 Model Medan sudah dikatakan baik dan efektif hal ini dibuktikan dengan meningkatnya kesadaran diri para tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa. (4) Proses evaluasi di MAN 2 Model Medan yang dilakukan sudah baik dan efektif hal ini dibuktikan dengan meningkatnya mutu pelayanan siswa di sekolah MAN 2 Model Medan setiap tahunnya.

Kata Kunci: *Tenaga Kependidikan, Mutu Pelayanan dan Siswa*

Diketahui Pembimbing I



Dr.Amiruddin Siahaan, M.Pd
NIP.19601006 199403 1 002

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak nikmat serta karunia-Nya Alhamdulillah skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik, shalawat bertangkaikan salam juga tidak lupa dan luput penulis haturkan keharibaan junjungan kita nabi besar Muhammad SAW yang merupakan uswatun hasanah suri tauladan yang baik bagi ummat islam. Alhamdulillah meskipun telah banyak ujian dan cobaan yang di hadapi pada akhir semester ini yang penulis alami tapi tentunya kita harus terus-terus mengucap syukur itu kehadiran Allah SWT sang Maha Kuasa atas segalanya, karena berkat nikmat karunia-Nya lah penulis bisa menyelesaikan tugas akhir berbentuk skripsi di semester akhir ini dengan Judul:

“PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA DI MAN 2 MODEL MEDAN”

Skripsi pada tugas akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

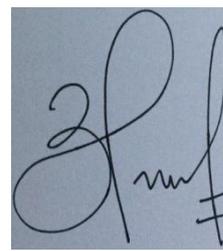
Sebab penulis masih memiliki kekurangan ilmu pengetahuan serta pengalaman, sehingga banyak hambatan dalam menulis serta menyusun skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan serta arahan dari bapak dan ibu dosen Alhamdulillah penulis bisa menyelesaikannya dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunannya dapat terselesaikan berkat bimbingan dari dosen pembimbing skripsi. Dalam kesempatan ini

saya sebagai penulis berterimakasih kepada Bapak Dr.Amiruddin Siahaan, M.Pd selaku Pembimbing Skripsi I saya dan Bapak Syarbaini Saleh, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Skripsi II saya sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi isi maupun tata bahasa. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memunculkan ide-ide ataupun gagasan baru untuk memajukan dunia pendidikan serta dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Semoga juga skripsi ini bisa menjadi kontribusi ataupun tolak ukur pertimbangan yang baik bagi dunia pendidikan khususnya dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam serta bermanfaat bagi semua pembaca yang telah membacanya pada umumnya. *Aamiin Allahumma Aamiin ya Rabbal 'Alamiin.*

Medan, September 2020

A square box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'Erna Juliyanti'.

ERNA JULIYANTI
NIM :030.71.61.016

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada awalnya penulis banyak menemukan hambatan dan kendala dalam penulisan skripsi ini. Namun berkat adanya pengarahan, bimbingan dan bantuan yang diterima serta atas izin Allah SWT. akhirnya semuanya dapat diselesaikan dengan baik dan penuh perjuangan dan tidak terlepas dari bantuan dan dorongan oleh semua pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati dan ketulusan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Saidurrahman, MA**, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak **Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dan Wakil Dekan beserta para jajarannya, serta Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas belajar kepada penulis.
3. Bapak **Dr. Abdillah, S.Ag, M.Pd** dan Bapak **Dr. Muhammad Rifai, M.Pd** selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Prodi Manajemen Pendidikan beserta para jajarannya di Prodi Jurusan MPI yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
4. Bapak **Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd** dan Bapak **Syarbaini Saleh, S.Sos, M.Si** Selaku pembimbing skripsi I dan II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan banyak arahan yang begitu bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan bapak dibalas oleh Allah SWT dengan imbalan yang lebih baik.

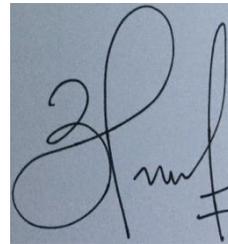
5. Bapak **Dr. Candra Wijaya, M.Pd** selaku dosen Penasehat Akademik yang Telah Memberikan arahan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Kepala MAN 2 Model Medan beserta para jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di MAN 2 Model Medan.
7. Terkhusus dan Teristimewa kepada Ayahanda Tercinta Muhammad Yamin Batubara S.Sos dan Ibunda Tercinta Asnidawati Sihombing. Amd. Keb, terimakasih banyak ananda ucapkan kepada mereka yang selama ini tidak pernah berhenti mendo'akan ananda dalam setiap sujudnya, yang tak pernah lelah, terus berjuang dengan gigih membesarkan dan mendidik ananda dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tulus sampai detik ini, terimakasih banyak juga ananda ucapkan karena telah banyak memberikan motivasi dan dorongan hebat bagi ananda sampai bisa seperti sekarang ini untuk terus bersemangat sehingga bisa menyelesaikan kuliah Program Pendidikan Sarjana (S1) pada jurusan MPI di UIN Sumatera Utara Medan. Terimakasih banyak juga kepada keluarga yang telah mendukung hingga sampai saat ini.
8. Terimakasih kepada saudara kandung Abang Ihsan Halim Batubara, kakak Nova Malasari Batubara dan Adik Aswanda Batubara atas Motivasinya kepada saya selama ini, semoga kita kelak bisa menjadi anak yang berguna bagi kedua orang tua kita amin.

9. Rekan-rekan MPI 1 stambuk 2016 yang merupakan teman seperjuangan yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

10. Rekan-rekan seperjuangan PPL I SMA Swasta Nur Ihsan Tembung, PPL II SMK Tritech Bhayangkara, serta rekan-rekan PPL III MAN 2 Medan. Terimakasih juga kepada seluruh rekan-rekan KKN 113 UINSU Asahan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan ribuan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Medan, September 2020

A square box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'Erna Juliyanti'.

ERNA JULIYANTI
NIM : 030.71.61.015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Konsep Tenaga Kependidikan.....	8
1. Defenisi Tenaga Kependidikan.....	8
2. Tugas Dan Tanggung Jawab Tenaga Kependidikan.....	10
B. Konsep Mutu.....	15
1. Pengertian Mutu.....	15
2. Komponen manajemen peningkatan mutu.....	19
C. Konsep Pelayanan.....	23
1. Pengertian Layanan.....	23
2. Karakteristik Jasa.....	25
3. Dimensi Kualitas Layanan.....	25
4. Kualitas Layanan Pendidikan.....	28
5. Alat Dan Teknik Peningkatan Mutu.....	31
6. Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	34

BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Dan Lokasi Penelitian	42
1. Jenis Penelitian	42
2. Lokasi Penelitian	43
B. Metode Penelitian	43
C. Sumber Data	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Instrumen Penelitian	46
F. Analisis data	47
G. Penjamin Keabsahan Data.....	49
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Temuan	53
1. Temuan Umum Penelitian	53
2. Temuan Khusus Penelitian.....	64
B. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	73
Daftar Pustaka	77
Lampiran-lampiran	77
Daftar Riwayat Hidup	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.4 Periode Jabatan Kepala Sekolah.....	54
Tabel 2.4 Identitas Madrasah.....	55
Tabel 3.4 Lokasi Belajar.....	55
Tabel 4.4 Visi dan Misi.....	56
Tabel 5.4 Rekapitulasi Tenaga Pendidik MAN 2 Model Medan.....	57
Tabel 6.4 Rekapitulasi Tenaga Kependidikan MAN 2 Model Medan.....	57
Tabel 7.4 Rekapitulasi Peserta Didik Tahun Pembelajaran 2017/2018.....	58
Tabel 8.4 Data Tenaga Kependidikan.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian dan Surat Balasan	81
Lampiran 2. Pedoman Hasil Wawancara/Instrumen Penelitian	83
Lampiran 3. Dokumentasi	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi, pendidikan merupakan sebuah hal mutlak bagi seseorang agar memiliki daya saing tinggi. Tanpa memiliki daya saing yang memadai seorang sulit menghadapi persaingan tenaga kerja yang semakin kompetitif. Kualitas hidup manusia ditentukan kebutuhan dasar manusia yaitu pendidikan. Meskipun bukan faktor penentu, tidak bisa dipungkiri bahwa ilmu pengetahuan merupakan kunci sukses hidup seseorang dan ilmu pengetahuan diraih melalui pendidikan. Pendidikan juga diyakini berperan penting dalam upaya pencegahan kemiskinan, baik miskin ilmu, mental, fisik maupun materi.

Dalam berbagai dimensi kehidupan manusia baik dalam bidang sosial budaya, bidang ekonomi serta bidang pendidikan telah banyak berkembang oleh zaman. Perlu adanya penyesuaian yang berhubungan dengan faktor-faktor pembelajaran baik dalam media pembelajaran agar dunia pendidikan tidak tertinggal dari perkembangan IPTEK dan sistem pengajaran semakin di perbaiki dari waktu ke waktu agar siswa dapat menerima pembelajaran dengan baik dan guru dapat memberikan bahan ajar kepada siswa secara efektif dan efisien.

Berdasarkan Tujuan pendidikan Nasional di dalam Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dipaparkan tujuan Pendidikan Nasional Indonesia secara luas, yaitu Pendidikan Nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan rakyat Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang

beriman dan bertaqwa terhadap Allah SWT. dan berbudi pekerti luhur memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggungjawab kemasyarakatan.¹

Dalam proses pendidikan pembentukan karakter siswa, pendidik dan tenaga kependidikan memegang penuh tanggungjawab untuk mengembangkan kepribadian dan nilai-nilai yang tinggi. Sehingga suatu institusi pendidikan terfokus kepada madrasah memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional dalam meningkatkan mutu kualitas madrasah. Berdasarkan UU Sistem Pendidikan Nasional No 20 tahun 2003 Pasal 1 ayat (6) tentang Sistem Pendidikan Nasional: “Pendidik ialah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, *widyaswara*, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lainnya yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan”. Pendidik ialah bagian komponen yang mampu dan berhasil meningkatkan pendidikan dengan tugas utamanya mendidik, mengajar, membimbing serta mengevaluasi peserta didik baik jenjang dasar menengah.²

Pada bidang pendidikan, pendidik dan tenaga kependidikan merupakan sumber daya manusia (SDM) potensial yang turut berpartisipasi dalam mewujudkan mutu pendidikan nasional. Menurut Schuler, Dowling & Smart, et al menjelaskan bahwa “*Human resources management (HRM) is the recognition of the importance of an organization’s workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilization of several functions and activities to ensure that they*

¹UU RI No 20, Thn 2003 *Tentang System Pendidikan Nasional*

²UU RINo 14, Thn 2005 *tentang Gurudan Dosen.*

are used effectively and fairly for the benefit of the individual the organization, and society".³Artinya manajemen sumber daya manusia (SDM) memberikan pengakuan bahwa pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai SDM utama yang memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi serta memberikan kepastian bahwa pelaksanaan fungsi dan kegiatan organisasi dilaksanakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Sesuai dengan pendapat Mondy, Noe & premeaux (1999,p. 4) bahwa"*Human resources management (HRM) is the utilization of human resources to achieve organizational objectives*". Jadi manajemen sumberdaya manusia ialah pemanfaatan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan organisasi.⁴

Demi mencapai hasil yang optimal perlu diterapkan manajemen dalam pemberdayaan tenaga kependidikan dan tenaga pendidik agar lebih efektif dan efisien. Berkaitan terhadap hal tersebut, kepala sekolah harus melakukan fungsi manajemen di sekolah yaitu menarik, mengembangkan, menggaji, dan memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan guna mencapai tujuan pendidikan secara optimal. Membantu tenaga kependidikan mencapai posisi dan standar perilaku, memaksimalkan pengembangan karier, serta menyatukan tujuan invidu, kelompok, dan lembaga.⁵

Setiap institutis selalu berharap agar anggotanya melakukan tugas pokok dan fungsi secara optimal dan menyalurkan seluruh kemampuannya untuk kepentingan lembaga, serta melakukan pekerjaan yang lebih optimal. Berkaitan dengan hal tersebut,

³Heryati, Y & Muhsin, M, *Manajemen sumber daya pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia. 2014), h.7

⁴Mondy, Noe & premeaux, *Manajemen sumber daya pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia. 1999), h.4

⁵Mulyasa, *implementasi kurikulum tingkat satuan pendidikan*,(Jakarta: PT Bumi Aksara. 2010) h.81

tenaga kependidikan juga memerlukan evaluasi dan peningkatan kualitas diri dalam melakukan tugasnya. Oleh karena itu, di dalam fungsi pembinaan tenaga kependidikan dan pengembangan tenaga kependidikan yaitu tugas pengelolaan anggota yang harus diperlukan, untuk menjaga, memperbaiki dan meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan cara di pelatihan kerja (*on the job training*) dan dalam layanan pelatihan (*in service training*). Aktifitas yang dilakukan dalam pelaksanaan pembinaan dan pelaksanaan pengembangan tersebut bukan hanya berkaitan dengan aspek kemampuan, tetapi juga menyangkut karier tenaga kependidikan.⁶

Setiap lembaga memerlukan pelayanan yang baik dan benar, maka dari itu mutu pelayanan harus dikembangkan. Dalam mempelajari dan memperluas pengetahuan berdasarkan konsep, teori, proses, teknik dan mekanisme yaitu dapat membangun keterampilan dalam menerapkan konsep manajemen dalam situasi tertentu.

Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi atau lembaga yaitu ketika orang-orang di dalam lembaga tersebut mampu menjalin kerjasama yang baik dan jujur serta dapat menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Karena yang paling penting dalam suatu organisasi atau lembaga adalah sumberdayanya. SDM ialah sumber daya yang dipergunakan dalam mengerakkan dan mendayagunakan sumber daya lain untuk meraih tujuan. Maka dari itu sumber daya manusia (SDM) adalah aset penting dalam organisasi atau lembaga.

Madrasah Aliyah Negeri ialah tingkat Pendidikan menengah dalam institusi pendidikan formal di Indonesia, setingkat dengan sekolah menengah atas (SMA), yang

⁶Mulyasa, *menjadi kepala sekolah profesional*, (bandung: PT Remaja rosdakarya. 2005) h.154

pengelolaannya dilakukan oleh kementerian agama. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya dibidang pendidikan, Madrasah Aliyah Negeri telah berusaha dengan seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitasnya yang tersedia untuk memberikan pelayanan yang terbaik meskipun demikian peran tenaga kependidikan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan belum menerapkan fungsi manajemen secara maksimal sehingga masih ada beberapa permasalahan dari sudut pandang penulis, misalnya dalam pelayanan di tata usaha surat yaitu surat menyurat, kemudian pada pelayanan di Laboraturium kurang maksimal karena sarana prasarana yang kurang mendukung dan masih ada beberapa pelayanan yang kurang optimal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses perencanaan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan?
2. Bagaimana proses pengorganisasi tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan?
3. Bagaimana proses pengawasan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan?
4. Bagaimana proses evaluasi tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Proses Perencanaan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan.
2. Proses Pengorganisasian tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan.
3. Proses Pengawasan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan.
4. Proses Evaluasi tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini bisa diharapkan memberikan kontribusi pemikiran tentang persoalan pelayanan siswa secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis, sebagai sumbangan pemikiran tentang peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan. Secara khusus penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi peneliti mengenai peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan.
2. Secara Praktis, dapat memberikan pengetahuan dan memperluas pemahaman. Menjadi bahan masukan bagi peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan, memberikan umpan balik bagi

tenaga kependidikan sebagai kontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan di sekolah, sebagai referensi bagi peneliti berikutnya atau penelilitain yang ingin menelusuri lebih lanjut dengan pembahasan dan fokus yang sama untuk memperoleh perbandingansehingga memperbanyak temuan-temuan penelitian ini.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Tenaga Kependidikan

1. Defenisi tenaga kependidikan

Tenaga kependidikan ialah anggota masyarakat yang memberikan kontribusi dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, dimana didalamnya termasuk tenaga pendidik. Pendidik ialah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.⁷

UU No 20 Tahun 2003 BAB XI pendidik dan tenaga kependidikan pasal 39 tentang Sistem Pendidikan Nasional yaitu, tenaga kependidikan bertanggungjawab melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.⁸

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Pusat pengembangan dan pemberdayaan pendidikan dan tenaga kependidikan yang selanjutnya dalam peraturan ini disebut PPPPTK adalah unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dibidang pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang

⁷Sudarwan danim & khairil,(Profesi kependidikan,bandung: Alfabeta, 2013), h.1

⁸UU No 20 tahun 2003 BAB XI pendidik dan tenaga kependidikan pasal 39

berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. PPPPTK melaksanakan pengembangan serta pembaian tugas sesuai dengan kualifikasinya. Secara lebih luas tenaga kependidikan berdasarkan UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu sebagai berikut:

1. Tenaga kependidikan terdiri dari tenaga pendidik, pengelola satuan pendidikan, pustakawan, laboran, teknisi sumber belajar, dan penguji.
2. Tenaga pendidik terdiri dari pembimbing, pengajar, dan pelatih.
3. Pengelola satuan pendidikan terdiri dari kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah.⁹

Yang termasuk dalam jenis tenaga kependidikan adalah pengelola sistem pendidikan, seperti kepala kantor dinas pendidikan di tingkat provinsi atau kabupaten/kota. Jika diperluas tenaga kependidikan ialah tenaga administratif bidang pendidikan, dimana mereka menjadi subjek yang menjalankan califungsi mendukung pelaksanaan pendidikan. Dengan demikian, maka tenaga kepedidikan itu dapat dibedakan menjadi empat kategori yaitu: (1) tenaga pendidik, terdiri dari pembimbing, penguji, pengajar dan pelatih (2) tenaga fungsional kependidikan, terdiri dari penilik, pengawas, peneliti dan pengembang di bidang kependidikan, dan pustakawan. (3) tenaga teknis kependidikan, terdiri atas laboran dan teknisi sumber belajar. (4) tenaga pengelolaan satuan pendidikan, terdiri dari kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah. (5) tenaga lain yang bertanggungjawab terhadap masalah-masalah manajerial atau administratif kependidikan.¹⁰

⁹Sudarwan danim & khairil, (Profesi kependidikan,bandung: Alfabeta,) h.2

¹⁰Sudarwan danim & khairil, (Profesi kependidikan,bandung: Alfabeta,2013) h.2.

2. Tugas Dan Tanggung Jawab Tenaga Kependidikan

Dalam konteks pendidikan tenaga kependidikan mencakup pimpinan satuan pendidikan, penilik satuan pendidikan nonformal, pengawas satuan pendidikan formal, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi sumber belajar, tenaga lapangan pendidikan, tenaga administrasi, psikolog, pekerja sosial, terapis, tenaga kebersihan sekolah dan tenaga atau sebutan lain untuk petugas sejenis yang bekerja pada satuan pendidikan. Atas dasar itu, penyandang profesi atau pemangku pekerjaan tenaga kependidikan sebagaimana dimaksud mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut¹¹:

1. Pimpinan satuan pendidikan bertugas dan bertanggung jawab mengelola satuan pendidikan pada pendidikan formal atau nonformal;
2. Penilik bertugas dan bertanggung jawab melakukan pemantauan penilaian, dan pembinaan pada satuan pendidikan nonformal;
3. Pengawas bertugas dan bertanggung jawab melakukan pemantauan, penilaian, dan pembinaan pada satuan pendidikan anak usia dini jalur formal, satuan pendidikan dasar, dan pendidikan menengah;
4. Tenaga perpustakaan bertugas dan bertanggung jawab melaksanakan pengelolaan perpustakaan pada satuan pendidikan;
5. Tenaga laboratorium bertugas dan bertanggung jawab membantu pendidik mengelola kegiatan praktikum dilaboratorium satuan pendidikan;
6. Teknisi sumber belajar bertugas dan bertanggung jawab mempersiapkan, merawat, memperbaiki sarana dan prasarana pembelajaran pada satuan pendidikan ;
7. Tenaga lapangan pendidikan bertugas dan bertanggung jawab melakukan pendataan, pemantauan, pembimbingan, dan pelaporan pelaksanaan pendidikan nonformal;
8. Tenaga administrasi bertugas dan bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan administratif pada satuan pendidikan;
9. Psikolog bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan dan bantuan psikologis-pedagogis kepada peserta didik dan pendidik pada pendidikan khusus dan pendidikan anak usia dini;
10. Pekerja sosial bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan bantuan sosiologis-pedagogis kepada peserta didik dan pendidik pada pendidikan khusus dan pendidikan anak usia dini;

¹¹Ibid.,h.3

11. Terapis bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan bantuan psikologis-kinesiologis kepada peserta didik pada pendidikan khusus dan pendidikan anak usia dini;
12. Tenaga lapangan (TLD), yaitu tenaga pendidikan nonformal (PNF) yang berlatar belakang pendidikan sarjana, berstatus sebagai tenaga kontrak yang diberi tugas membantu penilik dan berkedudukan di kecamatan;
13. Fasilitator desa binaan intensif (FDI), yaitu tenaga pendidik nonformal (PNF) yang berlatar belakang pendidikan sarjana yang bertugas di pedesaan (satu sarjana ekstakta dan satunya lagi non ekstakta), yang bertugas memberikan layanan FNF yang merata dan berkualitas, terutama bagi masyarakat yang bermukim di desa-desa dengan kategori terpencil dan tertinggal.
14. Teknisi teknologi informasi, yaitu tenaga yang memiliki keterampilan dan keahlian pada bidang teknologi dan informasi yang diberi tugas dan kewenangan mengelola teknologi dan informasi pada suatu lembaga penyelenggaraan satuan PNF.
15. Pekerja sosial kependidikan bertugas dan bertanggungjawab memberikan layanan bantuan sosiologis pedagogis kepada peserta didik dan pendidikan khusus dan PAUD.
16. Tenaga kebersihan sekolah bertugas dan bertanggung jawab memberikan layanan kebersihan lingkungan sekolah.

Adapun beberapa standart kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi disekolah:

- a. Kepala tenaga administrasi sekolah
 - 1) Kompetensi kepribadian
 - a) Mempunyai integritas dan akhlak mulia
 - b) Menguasai semangat kerja
 - c) Mengendalikan diri
 - d) Mempunyai rasa percaya diri
 - e) Mempunyai fleksibilitas
 - f) Mempunyai ketelitian
 - g) Mempunyai kedisiplinan
 - h) Mempunyai kreatifitas dan inovasi
 - i) Mempunyai tanggungjawab
 - 2) Kompetensi sosial
 - a) Mampu bertukar pikiran dalam organisasi

- b) Memberikan layanan terbaik
 - c) Mempunyai rasa solidaritas yang tinggi
 - d) Mampu melakukan komunikasi yang efektif
 - e) Membangun rasa kepercayaan
- 3) Kompetensi teknis
- a) Melaksanakan administrasi kepegawaian
 - b) Melaksanakan administrasi keuangan
 - c) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
 - d) Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
 - e) Melaksanakan administrasi persyuratan dan pengarsipan
 - f) Melaksanakan administrasi kesiswaan
 - g) Melaksanakan administrasi kurikulum
 - h) Melaksanakan administrasi layanan khusus
 - i) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi
- 4) Kompetensi manajerial
- a) Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan
 - b) Menyusun program dan laporan kerja
 - c) Mengorganisasikan staf
 - d) Mengembangkan staf
 - e) Mengambil keputusan
 - f) Menciptakan iklim kerja kondusif
 - g) Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya
 - h) Membina staf
 - i) Mengelola konflik
 - j) Menyusun laporan
- b. Kompetensi pelaksana urusan administrasi
1. Kompetensi kepribadian
 - a) memiliki integritas dan akhlak mulia
 - b) memiliki etos kerja
 - c) mengendalikan diri
 - d) memiliki rasa percaya diri

- e) memiliki fleksibilitas
 - f) memiliki ketelitian
 - g) memiliki kedisiplinan
 - h) memiliki kreativitas dan inovasi
 - i) memiliki tanggungjawab
2. Kompetensi sosial
- a) bekerjasama dalam tim
 - b) memberikan layanan terbaik
 - c) memiliki rasa empati berorganisasi
 - d) meampu melakukan komunikasi secara efektif
 - e) membangun kualitas kerja
3. Kompetensi teknis
- a) pelaksana urusan kepegawaian
 - (i) mengadministrasi kepegawaian
 - (ii) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi
 - b) pelaksana urusan administrasi keuangan
 - (i) mengadministrasikan keuangan sekolah/madrasah
 - (ii) menggunakan teknologi infromasi dan komunikasi
 - c) pelaksana urusan adminstrasi sarana dan prasarana
 - (i) mengadministrasikan standar sarana dan prasarana
 - (ii) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi
 - d) pelaksana bagian administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
 - (i) melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
 - (ii) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi
 - e) pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - (i) melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - (ii) menggunkan teknologi informasi dan komunikasi
 - f) pelaksana urusan administrasi kesiswaan
 - (i) mengadministrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik
 - (ii) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi

- g) pelaksana urusan administrasi kurikulum
 - (i) mengadministrasikan isi
 - (ii) mengadministrasikan standar proses
 - (iii) mengadministrasikan standar kompetensi lulusan
 - (iv) mengadministrasikan standar kompetensi lulusan
 - (v) mengadministrasikan kurikulum dan silabus
 - (vi) menguasai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi
- c. Kompetensi petugas layanan khusus
 - 1. kompetensi kepribadian
 - (i) memiliki integritas dan akhlak mulia
 - (ii) memiliki etos kerja
 - (iii) mengendalikan diri
 - (iv) memiliki rasa kepercayaan diri yang tinggi
 - (v) memiliki fleksibilitas
 - (vi) memiliki ketelitian
 - (vii) memiliki kedisiplinan
 - (viii) kreatif dan inovatif
 - (ix) memiliki tanggungjawab
 - 2. kompetensi sosial
 - (i) bekerjasama dalam tim
 - (ii) memberikan layanan terbaik
 - (iii) memiliki kesadaran berorganisasi
 - (iv) berkomunikasi efektif
 - (v) membangun hubungan kerja
 - 3. kompetensi teknis
 - (i) penjaga sekolah/ madrasah
 - a. menguasai kondisi keamanan sekolah/ madrasah
 - b. menguasai teknik pengamanan sekolah/ madrasah
 - c. menerapkan prosedur operasi standar pengamanan sekolah/ madrasah
 - (ii) tukang kebun

- a. menguasai penggunaan peralatan pertanian dan atau perkebunan
- b. menguasai pemeliharaan tanaman
- (iii) tenaga kebersihan
 - a. menguasai teknik-teknik kebersihan
 - b. menjaga kebersihan sekolah/ madrasah
- (iv) pengemudi
 - a. menguasai teknik pengemudi
 - b. menguasai teknik perawatan kendaraan
- (v) pesuruh
 - a. mengenal wilayah
 - b. menguasai prosedur pengiriman dokumen dinas
 - c. melayani kebutuhan rumah tangga sekolah/ madrasah¹²

B. Konsep Mutu

1. Pengertian Mutu

Mutu sinonim dari kualitas yang berarti kadar, mutu, tingkah baik buruknya sesuatu.¹³ Mutu adalah keinginan pelanggan yang mungkin selama ini paling kurang dikelola. Mutu ialah suatu terminologi yang dapat didefinisikan dalam berbagai sudut pandang dimana setiap definisi mampu didukung oleh pendapat yang sama baiknya. Dalam pengertian umum mutu dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang memiliki karakteristik dari produk atau jasa yang dapat memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan. Beberapa pendapat mengenai mutu yang diungkapkan oleh para ahli mutu dan pemikirannya sebagai definisi mutu kita perlu mengetahui definisi mutu produk yang disampaikan oleh lima pakar Manajemen Mutu Terpadu (*Quality Management*).

¹²Siti nurjaningsih S.Si.,M.t dkk (Pengelolaan pendidik dan tenaga kependidikan, jakarta; direktorat jenderal guru dan tenaga kependidikan,2019) h. 25-30

¹³Hamsah Ahmad dan Nanda Santoso, (*Kamus Pintar Bahasa Indonesia, Jakarta: Fajar Mulia, 1996*) h.75

Adapun menurut Oemar Hamalik, pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam arti normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik sesuai dengan standar ideal. Berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik tenaga kerja yang terlatih. Dalam artian *descriptif*, mutu ditentukan berdasarkan keadaan senyatanya, misalkan hasil tes prestasi belajar.¹⁴

Mutu merupakan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu didasarkan pada kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja bagi setiap pegawai.¹⁵ Mutu juga merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan. Dalam Surah Ar- Ra'd ayat 11 yang berbunyi :

لَهُ مَعْقَبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ
أَمَرَ اللَّهُ أَنْ لَا يُغَيَّرَ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا
بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا
لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ (۱۱)

Artinya:

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum,

¹⁴Oemar Hamalik, (*Manajemen Mutu Pendidikan, Jakarta: PT Adithya Andrebina Agung , 2016*) h.86

¹⁵S. Arcaro Jerome, (*Pendidikan Berbasis Mutu, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2007*), h. 75

Maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

Kesiapan melakukan perubahan terhadap konsep yang jelas mulai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sampai evaluasi tentu akan semakin mendekati pada pencapaian tujuan organisasi, termasuk peningkatan mutu yang pasti secara dinamis akan terus membutuhkan perbaikan dari waktu ke waktu.

Definisi mengenai mutu adalah adanya kesesuaian dengan spesifikasi (definisi menurut produsen) dan memenuhi kebutuhan pelanggan (definisi mutu menurut pelanggan). Artinya, kualitas masih ada peluang untuk ditingkatkan sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan. Didalam definisi Juran dan TQM (*Total Quality management*) adalah suatu konsep yang sama, pada intinya sama-sama kesesuaian untuk pengguna. Sehingga kalau dikaitkan dengan pendidikan, produsen adalah sebagai pihak sekolah dan konsumen adalah sebagai pihak murid atau siswa.

Bruce Brocka dalam bukunya "*Quality Management*", menyatakan bahwa *Quality management is a way to continuously improve performance at every level of operation, in every functional are of an organization, using all available human and capital resources.*¹⁶ Manajemen mutu adalah cara untuk terus meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasi, di setiap fungsi dalam organisasi, dengan mendayagunakan segala sumber daya manusia dan memanfaatkan modal yang tersedia.

¹⁶Brocka Bruce, (*Quality Management "Implementing The Best Ideas of The Masters"*, USA: Mc Graw-Hill, 1992), h.3

Manajemen mutu dalam bidang pendidikan memiliki pengertian yang mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan¹⁷:

1. *Input*

Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia dan ada karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Sesuatu dimaksud berupa sumber daya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses. *Input* dimaksud disini meliputi sebagai berikut :

- *Input* sumber daya yang mencakup sumber daya manusia (kepala sekolah, guru, pegawai, dan siswa). Selain itu masih ada sumber daya lain seperti perlengkapan, dana, dan lainnya.
- *Input* perangkat lunak Mencakup kurikulum, struktur organisasi, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program dan sebagainya.
- *Input* harapan-harapan mencakup visi, misi, dan tujuan. Persiapan *input* dibutuhkan agar proses berjalan dengan kondusif. Oleh sebab itu, tingkat keberhasilan mutu dapat diukur dari tingkat persiapan input.

2. Proses pendidikan

Proses pendidikan ialah berubahnya segala sesuatu menjadi yang lain. Dalam sekolah berskala mikro (sekolah/madrasah) segala proses yang dimaksud adalah proses pengambilan keputusan, proses pengelolaan program, proses pengelolaan kelembagaan, proses belajar mengajar, proses monitoring dan

¹⁷Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa*, cet. Ke-1. 254.

evaluasi.¹⁸ Suatu Proses diartikan memiliki mutu yang tinggi jika pengkoordinasian, penyelesaian dan pemanduan *input* sekolah dilakukan dengan suasana yang harmonis sehingga bisa menciptakan suasana belajar yang kondusif, serta mampu memberikan dorongan dan memotivasi minat belajar peserta didik. Situasi yang harmonis dan menyenangkan tersebut tentu saja harus diciptakan dalam berbagai kesempatan belajar mengajar dalam rangka mewujudkan pencapaian tujuan pendidikan yang bermutu.

3. *Output* Pendidikan

Output pendidikan merupakan kinerja/prestasi sekolah yang dihasilkan melalui proses pendidikan. *Output* pendidikan meliputi prestasi akademik Nilai Evaluasi Murni (NEM), Surat Tanda Tamat belajar (STTB), Lomba Karya Ilmiah, Lomba Keagamaan dan sebagainya. Prestasi akademik (iman dan taqwa, kejujuran, kesopanan, olahraga, kesenian, keterampilan, kepramukaan, solidaritas, disiplin, kerajinan, ketulusan, toleransi, kebersihan, silaturahmi, kerapian/ketertiban dan sebagainya). *Output* suatu pendidikan akan dikatakan bermutu tinggi jika pencaapaian hasil berupa prestasi sekolah, khususnya dari segi prestasi belajar menunjukkan pencapaian yang tinggi.

2. **Komponen manajemen peningkatan mutu**

Komponen-komponen mutu merupakan bagian-bagian yang harus ada dalam upaya untuk mewujudkan mutu. Bagian-bagian ini merupakan pendukung dan menjadi prasyarat dimilikinya mutu, beberapa komponen mutu tersebut adalah:

¹⁸Ibid.,hal 8

a. Kepemimpinan

Pimpinan (*manager*) tertinggi harus menggerakkan segalaupaya dalam mencapai tujuan secara terpadu dengan menggunakan metode yang komunikatif menggunakan data, dan mengidentifikasi orang-orang (sumber daya manusia). Dalam implementasi *Total Quality Management* sebagai tolak ukur proses manajemen, manajer puncak berperan sebagai penasehat, guru dan pimpinan.¹⁹

b. Pendidikan dan pelatihan (diklat)

Keterampilan setiap pegawai dalam merencanakan, mengorganisasi, membuat, mengevaluasi dan mengembangkan barang dan jasa sebagaimana tuntutan pelanggan adalah dasar perwujudan mutu. Pemahaman dan keterampilan pegawai menjadi kunci untuk mewujudkan hal itu melalui aplikasi pemahaman dan kemampuannya. Perkembangan tuntutan pelanggan inilah yang terus berkembang dan harus direspon positif oleh manajer puncak melalui mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya. Dinamisasi tuntutan mengharuskan ditingkatkannya kemampuan pegawai secara terus menerus. Bahan investasi terbesar haruslah pada sumber daya manusia organisasi. Diklat dengan terkait keterampilan pokok dan keterampilan pendukung kedua-duanya menjadi utama dalam membentuk pegawai yang kompeten. Keterbatasan implementasi diklat memungkinkan untuk memilih pada keterampilan inti, sedangkan untuk keterampilan pendukung dikembangkan melalui proses kepemimpinan.²⁰

¹⁹Tim Administrasi Pendidikan UPI, (*Manajemen Pendidikan, cet. ke-3*) h.302

²⁰Ibid.,h.303

c. Stuktur Pendukung

Dalam pencapaian mutu manajer puncak akan memerlukan dukungan dalam melakukan suatu perubahan yang dianggap perlu dalam melaksanakan strategi. Motivasi didapatkan dari konsultan ataupun tim mutu. Tetapi apabila motivasi di dapat dari dalam organisasi itu sendiri alangkah lebih baik. Semua anggota dapat memberikan penikirannya dalam membantu manajemen puncak dalam mengartikan manajemen konsep mengenai mutu, membantu melalui “*network*” dengan manajer mutu dibagian lain dalam organisasi dan memberikan bantuan sebagai narasumber mengenai topik-topik yang berhubungan dengan mutu bagi manajer puncak.²¹

d. Komunikasi

Komunikasi dalam suatu organisasi yang berorientasi mutu perlu ditempuh dengan cara yang bervariasi agar pesan yang dikomunikasikan dapat tersampaikan secara efektif dan manajer puncak dapat berkomunikasi kepada seluruh pegawai berkaitan dengan suatu kepercayaan yang benar-benar untuk melakukan perubahan dalam upaya peningkatan mutu. Secara konseptual, manajer harus bertemu secara pribadi dengan pegawai untuk memberikan informasi, memberikan pengarahan, dan menjawab pertanyaan dari setiap pegawai. Namun demikian, maka penyampaian mengenai komitmen organisasi terhadap mutu harus disampaikan secara terus menerus dan konsisten.

²¹Ibid.,h.303

e. Ganjaran dan pengakuan

Tim atau individu yang berhasil menerapkan prinsip-prinsip mutu dalam proses mutu harus diakui dan diberi ganjaran sebagaimana kemampuannya di dalam organisasi, sebagai anggota organisasi akan mengetahui sejauh mana kinerja yang dilakukan. Ketika melakukan kegagalan dalam mengidentifikasi permasalahan dalam suatu organisasi dapat memberikan kesan bahwa hal tersebut bukan arah menuju sukses dan memungkikan kesuksesan secara individu.²² Jadi pegawai yang mamapu melakukan pencapaian mutu harus di beri ganjaran agar dapat menjadi contoh bagi anggota lainnya.

f. Pengukuran

Dalam penerapan proses manajemen mutu hasil data pengukuran (evaluasi) merupakan hal penting. Kemudian yang dijadikan sebagai informasi umpan balik bagi manajer puncak mengenai kondisi nyata bagaimana gambaran proses mutu yang ada dalam organisasi adalah hasil pengukuran.²³ Hasil dari evaluasi ini dijadikan sebagai dasar dalam menetapkan keputusan oleh manajer puncak. Pendapat-pendapat umum mengenai mutu organisasi harus diganti dengan fakta dan data. Setiap orang dalam organisasi dan terkait dengan organisasi harus diberitahu bahwa yang penting bukan yang dipikirkan akan tetapi yang diketahuinya berdasarkan fakta dan data. Proses menentukan dan memilih data, kepuasan pelanggan eksternal harus diukur secara konsisten untuk mengetahui seberapa jauh kebutuhan dapat dipenuhi. Data dari pelanggan menjadi penilaian untuk mengetahui persoalan yang sebenarnya.

²²Ibid.,h.304

²³Ibid.,h.304

C. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain, Gronross dalam buku Ratminto mendefinisikan layanan sebagai berikut “layanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tanpa diraba) yang dilakukan akibat adanya komunikasi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.²⁴

Pengertian lain pelayanan dalam buku Denis Walker mendefinisikan “pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di definisikan”. Dalam buku Lukman pelayanan dikatakan sebagai “suatu kegiatan yang dilakukan pada komunikasi langsung antar individu terhadap individu lainnya, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.²⁵

Pelayanan pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan. Menurut Prihastono pelayanan adalah kepuasan yang pelanggan peroleh dari perilaku yang dilakukan individu. Indikator pengukuran kualitas pelayanan, yaitu: 1) berwujud (*tangibles*); 2) keandalan

²⁴Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (*Manajemen Layanan Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal, Tangerang Selatan: Binarupa Aksara, 2011*), h.21

²⁵Lukman, (*Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA-LAN Press, 1999*), Cet I, h.26.

(*reability*), kemampuan penyediaan layanan; 3) daya tanggap (*responsibility*); 4) jaminan (*assurance*); 5) empati (*emphaty*), adanya rasa peduli²⁶.

Dalam jurnal manajemen pendidikan karya Gaspersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan yang berkualitas dengan akurat dan ketetapan pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- d. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan perilaku bisnis.
- e. Kualitas layanan yang memiliki hubungan dengan jumlah petugas yang melayani.
- f. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kesediaan tempat yaitu seperti, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, papan informasi dan pemandang lainnya.
- g. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, pendingin ruangan, alat komunikasi, dan fasilitas pendukung lainnya.²⁷

Pelayanan berkaitan erat dengan jasa yakni Jasa (*service*) adalah kegiatan yang dimana yang diberikan tidak memiliki wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya hanya saja terikat atau tidak pada produk yang memiliki bentuk atau wujud. Perusahaan melakukan penawaran beberapa jasa terhadap pasar. Komponen jasa dapat merupakan bagian menjadi lima kategori. Kotler membedakan penawaran ada lima kategori yaitu :

- a. Barang berbentuk murni;
- b. Barang berbentuk disertai jasa;

²⁶Dyah ayu ningsih , ali imron, teguh triwiyanto, (2018), “Hubungan persepsi tentang kualitas dan pelayanan pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa sekolah menengah kejuruan negeri”, jurnal administrasi dan manajemen pendidikan, Volume I , No. 2 Juni 2018: 245-254, <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>

²⁷Op Cit, Syafaruddin, h.56-57

- c. Campuran;
- d. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan;
- e. Jasa murni ;²⁸

2. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*) yaitu:

- a. Tidak berwujud (*intangibility*)
Sifat jasa tak terwujud yaitu suatu jasa yang ditawarkan tidak memiliki wujud fisik.
- b. Tidak terpisahkan (*inseparability*)
Barang fisik diproduksi, kemudian disimpan, selanjutnya dijual, dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya, jasa dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersamaan.
- c. Kenanekaragaman (*variability*)
Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *monstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung ada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. Tidak tahan lama (*perishability*)
Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat parkir. dengan demikian apabila jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.²⁹

3. Dimensi Kualitas Layanan

Leonard L. Berry dan Parasuraman dalam *Marketing Services Competing Through* yang dikutip oleh Kotler mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan sebelumnya, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.³⁰

²⁸Kotler, (*Manajemen Mutu Terpadu, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005*) h.76.

²⁹Ibid. h.77.

³⁰Buchari Alma, (*Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan, Bandung: Alfabeta, 2005*), h. 32

Sedangkan menurut Kotler, penyajian jasa dapat dikatakan handal apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Melakukan layanan sesuai dengan harapan.
 - b. Pelanggan merasa ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan.
 - c. Memberikan layanan prima.
 - d. Memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
 - e. Menjaga kualitas.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), ialah rasa kesadaran diri yang tinggi dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan hak kepada pelanggan apabila terjadi suatu keluhan dan mau memperbaiki keluhan tersebut.³¹
 - 3) Kepastian (*assurance*), yaitu memberikan kualitas tinggi dalam melakukan pelayanan sehingga memberikan kepercayaan kepada konsumen.³² Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.³³
 - 4) Empati (*emphaty*), yaitu rasa soliaritas yang tinggi yang diberikan oleh karyawan memberikan perlakuan yang istimewa atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan. contohnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan situasi berbadung sebagai pelanggan. Jika pelanggan merasa mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Misalnya guru tidak mau mengetahui namasiswa yang menempuh pelajaran, pegawai tidak ramah dan berempati akan kebutuhan siswa, maka akan berpengaruh pada kepuasan.
 - 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.³⁴ Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai. Misalnya saja jika gedung kurang memadai, peralatan tidak lengkap, dan penampilan pegawai yang tidak rapi, maka akan menyebabkan siswa malas untuk datang dan mereka akan mencari sekolah lain yang memenuhi kebutuhan mereka.

Gronroos, pada hakikatnya adalah suatu mutu layanan dilihat berdasarkan pandangan penilaian pelanggan di bedakan atas tiga dimensi berikut:

- a) *Technical* atau *outcome dimension*, yaitu berhubungan dengan hasil yang diterima konsumen.

³¹Ibid.,32

³²Ibid.,32

³³Ibid.,33

³⁴Ibid.,33

- b) *Function* atau *process related dimension*, yaitu berkaitan dengan bentuk pelayanan yang diberikan.
- c) *Corporate image*, yaitu berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen.³⁵

Gronroos, dari berbagai penelitian yang sudah dilakukannya di bidang jasa, dia mengemukakan beberapa faktor (*criteria*) yang menentukan kualitas jasa.

Kriteria-kriteria tersebut adalah seperti berikut ini:

- 1) *Professionalism and skills*; konsumen menghendaki agar penyedia jasa, apakah kontak personel, sistem operasi, maupun peralatan-peralatan teknik yang dimiliki haruslah dapat mengatasi masalah yang dihadapinya secara profesional dan terampil.
- 2) *Attitudes and behavior*; konsumen harus merasa yakin bahwa kontak personel (*contact personnel*) melayani dan memecahkan masalah secara spontan.
- 3) *Accessibility and flexibility*; penerima layanan merasa diperlakukan dengan mudah, permintaan dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen dengan cara yang lebih fleksibel.
- 4) *Reliability and trustworthiness*; konsumen mengerti bahwa segala sesuatu yang terjadi, mereka memberikan kepercayaan kepada penyedia jasa, baik kepada karyawan maupun sistemnya untuk memegang janjinya.
- 5) *Recovery*; konsumen menyadari bahwa apapun kesalahan-kesalahan yang terjadi maupun sesuatu yang tidak diduga dan yang tidak diharapkan terjadi,

³⁵Faridha Jasfar, (*Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu, Bogor:Ghalia Indonesia, 2005*), h. 53

mereka yakin penyedia jasa akan dapat mengatasinya dengan tepat, sesuai dengan harapan mereka.

- 6) *Reputation and credibility*; pelanggan percaya bahwa proses kerja dapat di pertanggungjawabkan.³⁶

Lehtinen mengemukakan bahwa terdapat dua sudut pandang kualitas jasa, yaitu pertama *process quality* (melakukan evaluasi langsung terhadap konsumen), dan kedua *output quality* (melakukan evaluasi terhadap hasil). Selain itu, juga dapat membedakan antara *physical quality* (hubungan dengan produk dan pendukungnya), *interactive quality* (hubungan antara pelanggan dan perusahaan), dan *corporate quality* (hubungan dengan citra perusahaan).

4. Kualitas Layanan Pendidikan

Dalam institusi pendidikan yang termasuk penyedia layanan adalah kepala sekolah, tenaga kependidikan dan tenaga pendidik. Sedangkan, penerima jasa adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Sehingga dalam suatu institusi dikatakan bermutu apabila penyedia layanan dan penerima layanan dapat merasakan kepuasan ketika memberi layanan dan menerima layanan.

Dalam bidang pendidikan, dimensi kualitas pelayanan dapat dipahami dari; (1) Standar ISO (2) Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang disebutkan dalam Permendiknas No. 19 Tahun 2005 tentang SNP, dan (3) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Sekolah Dasar yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 129a/U/2004 pasal 3 tentang Standar Pelayanan Minimal.

³⁶Rosady Ruslan, (*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*), h, 297

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 tahun 2005 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa standar nasional pendidikan meliputi:

- 1) Standar isi
- 2) Standar proses
- 3) Standar kompetensi lulusan
- 4) Standar pendidik dan tenaga kependidikan
- 5) Standar sarana dan prasarana
- 6) Standar pengelolaan
- 7) Standar pembiayaan
- 8) Standar penilaian pendidikan.³⁷

Agar peningkatan mutu pelayanan pendidikan dapat mencapai hasil yang diharapkan, khususnya di Madrasah Aliyah Negeri 2 Medan ditempuh berbagai usaha dan cara yaitu:

1. Situasi sekolah didominasi dengan situasi keagamaan yang dapat berpengaruh pada pembinaan kestabilan, emosi, ahklak mulia, dan prinsip-prinsip sosial yang baik bagi kehidupan siswa.
2. Menata kehidupan sosial dalam kehidupan sekolah dimana para siswa diberi kesempatan yang serasi guna menyerap prinsip-prinsip keagamaan dan kemasyarakatan.
3. Memanfaatkan situasi yang nyata dari kehidupan siswa sehari-hari dalam usaha membiasakan mereka bertingkah laku yang benar selaras dengan ajaran Islam Penyajian bidang studi harus menarik dan menyenangkan siswa.
4. Menyiapkan kemungkinan-kemungkinan yang dapat membantu ditegakkan syiar-syiar Agama di sekolah dengan menentukan masjid yang dilengkapi dengan sarana ibadah yang lebih sempurna, dan membimbing mereka kearah gemar mengamalkan ibadah.
5. Melatih anak didik untuk memiliki sikap-sikap mulia dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat melalui kesempatan study tour dan bertamasya.
6. Guru memiliki kesadaran tentang kemuliaan tugas yang diembannya baik dari segi Agama, Bangsa dan Negara.
7. Guru menunjukkan rasa kasih sayang sebagaimana orang tua agar menjadi teladan yang baik bagi siswa.³⁸

Berdasarkan uraian di atas, maka usaha peningkatan mutu pendidikan di sekolah tidak terbatas hanya peningkatan mutu guru dan siswa saja, tetapi juga meliputi materi,

³⁷Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

³⁸Muhammad Abdul Qadir Ahmad,(*Truruqu Ta'limi al-Tarbiyah al-Islamiyah Mesir:Maktabah al-Nahdhah al-Mishriyah, 1981*), h. 22-26.

metode dan media, serta sarana dan prasarana pendidikan. Kemudian peran tenaga kependidikan juga diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa karena di dalam suatu wadah pendidikan seluruh warga yang ada di dalam wadah pendidikan tersebut mempengaruhi mutu pelayanan siswa.

Peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 2 Medan didasarkan pada teori tentang usaha peningkatan mutu pelayanan yang mencakup: menciptakan situasi keagamaan yang dominan di sekolah terhadap pembinaan kestabilan emosi, akhlak mulia, dan prinsip-prinsip sosial dalam kehidupan sekolah dimana para siswa diberi kesempatan yang serasi guna menyerap prinsip-prinsip keagamaan dan kemasyarakatan. Memanfaatkan situasi yang nyata dari kehidupan siswa sehari-hari dalam usaha membiasakan mereka bertingkah laku yang benar selaras dengan ajaran Islam.³⁹

Dalam upaya peningkatan mutu layanan dan pendidikan siswa, maka faktor guru dan orang tua mempunyai peranan penting. Kedua faktor tersebut merupakan sistem yang tidak dapat dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya, karena tanpa kerja sama yang baik antara dua unsur tersebut, maka mutu pelayanan dan pendidikan di sekolah sulit diwujudkan. Kemudian faktor tenaga kependidikan juga merupakan sistem yang mempengaruhi mutu pelayanan siswa karena dalam suatu wadah pendidikan seluruh warga yang ada di dalam sekolah itu berpengaruh terhadap mutu pelayanan siswa. Dengan demikian, harus diperlukan tindakan yang dapat berpartisipasi dalam terlaksananya peningkatan kegiatan pembelajaran. Meskipun kendala yang dihadapi

³⁹Abdul Hadis dan Nurhayati, (*Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), h.27.

masih ada, akan tetapi tanggungjawab tenaga kependidikan memberikan hubungan yang baik terhadap orang tua siswa.

5. Alat Dan Teknik Peningkatan Mutu

Para tenaga kependidikan seharusnya mempelajari bagaimana menggunakan dan mengoptimalkan strategi dasar agar dapat berhasil melakukan peningkatan mutu lulusan dan pelayanan di sekolah. Penggunaan alat dan teknik mutu secara optimal berarti mengenali cara penyelesaian masalah secara kreatif. Salah satu kekuatan dari manajemen mutu terpadu adalah menyediakan peluang bagi penggunaan alat-alat dalam penerapannya sesuai konsep dan teratur.

Program peningkatan mutu yang banyak dilaksanakan oleh berbagai perusahaan, organisasi jasa dan pendidikan melalui manajemen mutu terpadu, dirancang untuk meningkatkan kemampuan institusi agar dapat lebih kompetitif dengan yang lain. Hal itu menuntut agar lembaga memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan biaya yang paling rendah, setiap orang dapat melakukan pekerjaannya secara lebih efisien. Dengan demikian pekerjaan ulang dan pemeriksaan dalam pekerjaannya harus dihindari melalui pencegahan timbulnya kesalahan.

Untuk menghapus semua pekerjaan ulang dan pemeriksaan ulang tersebut, perlu ditangani masalah-masalah yang menyebabkan individu tidak dapat menampilkan pekerjaan yang benar sejak pertama kali. Kemampuan pegawai mengenali masalah, menelusuri penyebab asalnya, dan menerapkan tindakan peningkatan mutu yang efektif, merupakan bangunan dasar bagi program peningkatan mutu. Selain hal itu, ada

beberapa alat yang digunakan dalam peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang diungkapkan oleh Edward Sallis⁴⁰, sebagai berikut:

a. *Brainstorming* (Gugah Pikiran)

Brainstorming merupakan satu alat yang digunakan dalam manajemen mutu terpadu untuk memancing dan menghimpun sejumlah gagasan tentang isu dan masalah tertentu. Alat ini digunakan terutama apabila masalah itu sendiri belum jelas (dalam tahap identifikasi masalah) dan juga dalam tahap analisis masalah.

b. *Affinity network* (jaringan kerja kemiripan)

Teknik ini digunakan untuk mengelompokkan sejumlah gagasan, pendapat, atau bahan-bahan kajian menurut kemiripannya. Gagasan itu adalah pendapat yang mempunyai kemiripan yang dikelompokkan dalam satu kategori yang kemudian diberi judul. Teknik ini digunakan agar tim kerjasama tidak kacau dan tenggelam dalam kumpulan gagasan yang simpang siur.

c. *Fishbone Diagram or Ishikawa* (diagram tulang ikan)

Teknik ini menggambarkan keterkaitan antara faktor yang di rancang memiliki pengaruh dalam pemecahan masalah. Faktor yang dapat mempengaruhi di rancang pada suatu struktur yang memiliki bentuk susunan tulang ikan. Cara ini diperlukan jika apabila anggota organisasi ingin mengidentifikasi faktor penyebab dari suatu masalah dalam meningkatkan kualitas.

d. *Force-Field Analysis* (analisis keadaan lapangan)

Teknik ini adalah suatu alat untuk mengidentifikasi atau mendiskusikan dua jenis kekuatan, yaitu kekuatan pendorong dan kekuatan penghambat bagi terwujudnya

⁴⁰Edward Sallis, (*Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan, cet. Ke-1,*) h.198

suatu perubahan yang diinginkan. Alat ini digunakan apabila kita mengadakan suatu perubahan yang diinginkan. Alat ini digunakan apabila kita mengadakan suatu perubahan dengan jalan memperbesar kekuatan pendorong dan pada waktu yang sama menetralkan kekuatan penghambat.

e. *Proses Charting* (pendiagraman)

Teknik ini digunakan untuk mengetahui komponen-komponen yang terlibat dalam suatu proses, terutama untuk mengetahui siapa yang menjadi pelanggan dalam proses tersebut. Teknik ini juga digunakan untuk mengidentifikasi sumber-sumber yang membantu terlayannya pelanggan tersebut dengan baik.

f. *Flowcharts* (Diagram Arus)

Suatu teknik yang digunakan untuk menggambarkan langkah-langkah suatu proses kerja yang berurutan. Teknik ini digunakan apabila dipandang perlu untuk memahami dan memperbaiki suatu proses kerja ataupun untuk terciptanya pemahaman yang sama tentang bagaimana suatu pekerjaan harus dilaksanakan.

g. *Pareto Analysis* (analisis pareto)

Suatu alat yang berbentuk grafik yang memperlihatkan distribusi dan frekuensi kejadian dari masalah yang diteliti. Alat ini digunakan apabila kita ingin mencari solusi dari suatu masalah yang paling mendesak dan sedang dihadapi tim atau lembaga.

h. *Benchmarking* (Pengukuran kinerja)

Alat ini digunakan untuk membandingkan kinerja lembaga kita sendiri dengan kinerja lembaga lain dalam rangka mengetahui kinerja yang baku. Alat ini digunakan untuk mewujudkan keunggulan kompetitif.

i. *Career Path-Mapping* (Pemerataan Arah Karir)

Alat ini digunakan untuk mengidentifikasi tahapan-tahapan penting ataupun kendala-kendala yang cukup potensial dalam perjalanan karier seseorang. Ia digunakan apabila kita ingin mengetahui arah karir seseorang dan sekaligus mengidentifikasi karakteristik seseorang.

6. Kepuasan pelanggan pendidikan

Satisfaction ialah tanggapan konsumen yang sudah memenuhi pencapaian. Ada perkiraan terhadap *features* barang dan jasa, yang mungkin memberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen betul-betul puas.⁴¹

*Zeithmal and bitner gave a slightly different definyion: "satisfaction is the consumer fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment."*⁴²

Zeithmal dan Bitner memberikan defenisi yang sedikit berbeda: "kepuasan ialah respon dalam kebutuhan. Dimana dalam pemenuhan layanan kepada konsumen memberikan situasi yang menyenangkan."

Kepuasan ialah suatu bentuk pengungkapan perasaan seseorang setelah menerima layanan terhadap kinerja yang diberikan. Jenjang kepuasan ialah perbedaan dari hasil pekerjaan terhadap harapan. Maka apabila kinerja dibawah harapan dari pelanggan mereka merasa tidak puas apabila kinerja sesuai dengan keinginan, pelanggan

⁴¹Buchari Alma, Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan.... hal.32

⁴²Vellore K. Sunder, Outsourcing and customer satisfaction, (United states of America: Xlibris Corporation,2011), hlm. 43

akan mendapatkan rasa puas. Apabila hasil kinerja melampau dari harapan pelanggan akan mendapatkan kepuasan tersendiri berupa rasa senang dan bahagia.⁴³

Dalam memberikan pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan sebab kunci keberhasilan perusahaan terdapat di dalam pencapaian hasil perusahaan itu sendiri dan tugas dari perusahaan adalah menarik pelanggan dan tetap mempertahankan pelanggan. Pelanggan diberikan layanan yang terbaik sehingga pelanggan merasa puas.⁴⁴

Pada dasarnya pelanggan merupakan unit atau pihak yang melakukan hubungan berupa transaksi baik secara ataupun tidak.⁴⁵

Dalam proses evaluasi tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang dijadikan dalam pemberian layanan suatu institusi. Karena pada hakikatnya di dalam suatu perusahaan proses evaluasi yang digunakan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan.⁴⁶

Dalam mewujudkan dan mempertahankan organisasi suatu organisasi harus melakukan empat hal yang pertama identifikasi objek. Kedua melakukan survei terhadap tingkat harapan pelanggan. Ketiga membuat strategi yang diperlukan. Keempat melakukan proses evaluasi dalam setiap proses.⁴⁷

Terdapat beberapa Indikator yang dijadikan tolak ukur bagi seorang *Public Relations Marketing* (Praktisi Humas Pemasaran) dalam melakukan tugas pelayanan

⁴³Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran, (Jakarta:PT Raja Grafindo Perdana, 2012), h. 38

⁴⁴Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima: Mencari pembelotan dan membangun customer loyalty, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 5

⁴⁵ Ibid, N.Rahmayanty, h.23

⁴⁶Ibid, N.Rahmayanty, h.50

⁴⁷Fandy tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Quality service (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h. 129

(*customer service*) yang lebih baik dibandingkan *customer relations* dan demi mencapai *customer satisfaction*, diantaranya:

- a. Dalam aspek memberikan menghargai kepentingan dan kebutuhan konsumen
- b. Dalam aspek komunikasi mampu melakukan komunikasi dua arah.
- c. Di dalam attitude mengedepankan sikap profesional serta efektif dan efisien.
- d. Dalam aspek privasi dapat dipercaya.⁴⁸

Pada keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dipahami bahwa lembaga pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa.⁴⁹ Lembaga pendidikan merupakan penyedia jasa. Dalam institusi pendidikan tergabung dalam beberapa pelanggan yaitu:

- a. siswa
- b. orang tua
- c. pemerintah atau masyarakat atau bursa kerja.
- d. Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.⁵⁰

Prinsip yang didasari landasan pentingnya evaluasi yaitu pengukuran kepuasan pelanggan adalah "*doing best what matters most to customers.*" (melakukan yang terbaik kepada pelanggan). Secara umum, terdapat cara digunakan dalam meninjau kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Bagian komplain yaitu keluhan dan saran, misalnya membuat kotak saran di tempat yang strategis, membuat kartu pos berprangko, membuat saluran telepon gratis, *website, email, fax, blog*, dan lain-lain.

⁴⁸Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: konsepsi Aplikasi hlm. 286

⁴⁹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7

⁵⁰Edward Sallis, Total quality Management in Education,..... hlm.70

- b. *Ghost shopping*, yaitu diantara bentuk penelitian observasi partipatoris yaitu menggunakan jasa seseorang serta mengganti identitas berpura pura menjadi pelanggan dan mengamati aspek pelayanan dan kualitas produk.
- c. *Lost customer analysis*, yaitu melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan cara melakukan wawancara langsung terhadap pelanggan yang sudah beralih menjadi pemasok.
- d. Survei kepuasan pelanggan di lakukan melalui pos, telepon, email, website, *blog*, dan *face to face*.⁵¹

Dalam menentukan suatu tingkat kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang diperhatikan diantaranya:

A. Kualitas produk

Dalam proses evaluasi tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat apabila pelanggan merasa puas terhadap hasil yang diterima dan berkualitas.⁵² Dari sudut pandang ciri sekolah unggul , diantaranya:

- 1) Masukan (*input*) yaitu dalam menyeleksi siswa dilakukan berdasarkan aturan ataupun prosedur yang ditetapkan dengan sistem yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - (1) Hasil belajar berupa nilai rapor, nilai ebtans murni (NEM) dan hasil tes akademik.
 - (2) Skor *psikotes* yaitu intelligensi dan kreativitas;
 - (3) Melakukan uji fisik, apabila diperlukan.

⁵¹Fandy Tjiptono, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima..... hlm. 174-175

⁵²Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa.... hlm. 117

- 2) sesuai dengan standart nasional pendidikan yaitu sarana dan pra sarana menunjang untuk memenuhi kebutuhan belajar siswa dengan menyalurkan minat dan bakatnya, baik dalam kegiatan kulikuler maupun ekstrakulikuler.
- 3) Dalam suatu kondisi belajar yang kondusif untuk mengembangkan kemampuasn yang unggul serta dalam lingkungan fisik maupun sosial-psikologis.
- 4) Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan terbaik dalam penguasaan materi pelajaran, metode pelajaran, serta konsekuensi dalam melaksanakan tugas. Maka diberikan intensif tambahan bagi tenaga pendidik ataupun fasilitas tambahan.
- 5) Pada bagian kurikulum dilakukan pengembangan dan imporvisasi secara maksimal sesuai dengan kondisi peserta didik saat ini.
- 6) Waktu belajar berbeda dengan sekolah lain. Sehingga diperlukan asrama untuk memaksimalkan pembinaan dan menampung para siswa dari berbagai lokasi. Di kompleks asrama dibutuhkan sarana dan prasarana yang mamapu menemukan minat dan bakat siswa seperti perpustakaan, alat-alat olahraga, kesenian dan lain-lain yang diperlukan.
- 7) Dalam situasi pembelajaran harus memiliki kualitas dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan (*accountable*) baik terhadap siswa, lembaga, maupun masyarakat.
- 8) Dalam sekolah yang unggul tidak hanya memberikan guna kepada peserta didik di sekolah tersebut, tetapi harus memiliki resonansi sosial kepada lingkungan sekitarnya.

- 9) Point lebih sekolah unggul terlihat dalam perlakuan tambahan diluar kurikulum nasional melalui pengembangan kurikulum, serta program pengayaan dan perluasan, memberikan pengajaran remedial, memberikan pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas, pembinaan kreativitas dan disiplin.⁵³

B. Kualitas pelayanan

Di dalam dunia industri jasa, adalah pelanggan akan merasakan kepuasan apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan dan di dapatkan sesuai dengan prosedur.⁵⁴ Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan diantaranya:

- 1) Layanan pokok pada kebutuhan siswa berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, di dalam melaksanakan tugas kepala sekolah dibantu oleh tenaga kependidikan lainnya dilakukan pembagian kerja diantaranya:
 - a. Tenaga pendidik, yaitu orang yang bertanggungjawab dalam memberikan bahan ajar yaitu, guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, dan lain-lain.
 - b. Tenaga layanan administrasi, yaitu yang memberi arahan, pimpinan dan mengawasi pegawai lain.
 - c. Tenaga layanan fasilitas sekolah, yaitu tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium yang berfungsi melayani.

⁵³Mustaqim, "sekolah/Madrasah berkualitas dan Berkarakter", Jurnal Nadwa, (Volume 6, No. 1, Mei/2012), hlm. 143-144.

⁵⁴Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa.... hlm. 117

d. Tenaga layanan siswa terdiri dari tenaga ahli yang tanggungjawabnya melakukan bimbingan dan melakukan penyuluhan, memeriksa psikologis dan kesehatan.

2) Layanan bantu

Dalam dunia pendidikan telah banyak terjadi perubahan yang dialami masyarakat sehingga dengan melakukan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah diantaranya:

a. Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan ialah bagian dari sarana pembelajaran yang dijadikan sebagai tempat dalam mendapatkan banyak referensi yang memiliki peranan penting dalam pendidikan.

b. Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Pemeliharaan sarana gedung sekolah dapat memberikan manfaat yang besar bagi pengguna gedung karena dapat menciptakan suasana belajar yang kondusif dan menyenangkan, memajukan kesehatan dan kenyamanan, melindungi barang milik sekolah dan memajukan citra masyarakat.

c. Pelayanan kesehatan dan keamanan

Pentingnya kesehatan fisik dan keamanan pendidikan di sekolah merupakan bagian dari perencanaan dan hal yang harus dimiliki setiap pelanggan pendidikan agar mendapatkan kenyamanan dalam menerima pembelajaran.⁵⁵

⁵⁵Oteng Sutisno, Administrasi Pendidikan, (Bandung: Angkas, 1985), hlm. 65

C. Emosional

Pentingnya kualitas telah membuat sebagian orang merasa bangga apabila menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, karena mereka yakin bahwa orang lain akan mengagumi mereka apabila menggunakan produk atau jasa tersebut.

D. Harga

Dalam suatu institusi apabila produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas produk hampir sama tetapi dengan harga yang berbeda akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

E. Biaya

Pada kondisi dimana pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan atau mengeluarkan lebih banyak dan untuk mendapatkan produk yang sama akan membuat pelanggan merasa puas.⁵⁶

⁵⁶Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa. h. 117-118

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kecil, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.⁵⁷

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu mengumpulkan data dari informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵⁸ Diantaranya adalah penggunaan studi khusus deskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkapkan atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam.⁵⁹ Berdasarkan pernyataan di atas, penyusun menyimpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian dipilih sebab dianggap

⁵⁷Sugiyono, (*Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009) h.1

⁵⁸Lexy J. Moeloeng, (*Metode Penelitian Kualitatif Bandung: Remaja Kerta Karya, 1998*) h.6

⁵⁹Sugiono, (*Statistika Untuk Penelitian Bandung: Alfabeta, 2006*), h.35

relevan untuk menganalisis permasalahan terkait Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 2 Medan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan jalan. Williem Iskandar No. 7A, Bantan Timur, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

B. Metode Pendekatan

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas. Metode kualitatif dijadikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan menggunakan data kualitatif yang dilakukan secara langsung ke lapangan dan bertujuan juga untuk mengetahui peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Man 2 Model Medan.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini tenaga kependidikan yang terkhusus yaitu, kepala sekolah, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, tenaga administrasi, psikolog, pekerja sosial, tenaga kebersihan sekolah dan siswa, Sumber data yang dapat dipergunakan dalam penelitian ini didasari dua sumber yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu sumber pokok yang diterima langsung dalam penulisan yaitu, kepala sekolah, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, tenaga administrasi, psikolog, pekerja sosial, tenaga kebersihan sekolah dan siswa.
2. Data sekunder merupakan data pelengkap atau tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian terhadap artikel atau buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian pustaka dari hasil penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai peneliti kegiatan pengumpulan data harus dilakukan. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya suatu penelitian. Teknik atau cara yang digunakan dalam mengumpulkan data disebut metode pengumpulan data.⁶⁰

Seorang peneliti harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya proses *riset*. Dalam melakukan penelitian metode/cara mengumpulkan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan

Jenis pengumpulan data ini menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut:

⁶⁰Rachmat Kriyantono, (*Teknik Praktis Riset Komunikasi, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama Cet, IV; Jakarta: Kencana, 2009*), h. 93.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.⁶¹ Dalam menggunakan metode observasi dengan cara mengumpulkan data secara langsung dan mengamati langsung objek yang diteliti dengan efektif. Metode ini penulis gunakan untuk mengetahui realitas Tenaga Kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan Siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model yang tersedia di lapangan. Alat dan pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pengamatan, mencatat, serta melakukan analisa secara sistematis.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan. Pada umumnya dua orang atau lebih, hadir secara fisik dalam proses tanya jawab itu, dan masing-masing pihak dapat saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar.⁶²

Dalam melakukan penelitian terdapat jenis wawancara yang dipergunakan yaitu wawancara dilakukan secara mendalam dimana dilakukan dengan cara tatap muka langsung dengan informan serta mengumpulkan informasi dan data yang lengkap.

Di saat wawancara berlangsung, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan tatap muka atau berhadapan langsung. Adapun

⁶¹Husaini Usman Poemomo, (*Metodologi Penelitian Sosial* Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h.54

⁶²Sugiyono, (*Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta, 2009), h.193

narasumbernya adalah Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Model dan staf yang terkait di dalamnya. Dengan teknik wawancara penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan guna mendapat informasi mengenai manajemen peningkatan mutu layanan siswa Madrasah Aliyah Negeri 2 Model.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ialah metode yang dilakukan dalam mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan benda tertulis seperti buku, dokumentasi, peraturan-peraturan, catatan harian, dan sebagainya.

Teknik dokumentasi adalah mengumpulkan berkas dengan cara mencari data berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, mengelola, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis.

Suharsimi Arikunto menyebutkan, Instrumen Penelitian merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data.⁶³ Dalam mengumpulkan data mempunyai prinsip bahwa suatu kegiatan bersifat operasional agar segala tindakan sesuai dengan defenisi peneliti sebenarnya. Data merupakan wujud dari segala informasi yang dikumpulkan agar dapat menggambarkan atau mendeskripsikan suatu keadaan atau kegiatan. Data yang di dapat

⁶³Suharsimi Arikunto, (*Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi 6: Jakarta: Rineka Cipta, 2006*), h.68.

oleh peneliti akan diolah menjadi suatu informasi yang merujuk pada hasil penelitian nantinya. Oleh karena itu, maka dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrumen sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup *valid* dan akurat.

Tolak ukur keberhasilan penelitian juga tergantung pada instrumen yang digunakan. Oleh karena itu, untuk penelitian lapangan (*field research*) yang meliputi pedoman wawancara atau daftar pertanyaan yang telah disediakan, dibutuhkan kamera, alat perekam (*recorder*) dan alat tulis berupa buku catatan dan pulpen.

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yang bersifat induktif yaitu dengan cara menganalisa data yang bersifat khusus (fakta empiris) kemudian mengambil kesimpulan secara umum (tataran konsep).⁶⁴

Analisis data merupakan cara untuk mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam peningkatan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagian temuan bagi orang lain. Analisis data adalah proses pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang mudah dibaca. Metode yang digunakan adalah metode servei dengan pendekatan manajemen dan komunikasi, yang artinya setiap data yang terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang sesuai dengan judul penelitian.

Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran yang sebenarnya, peneliti secara apa adanya, sejauh apa yang peneliti

⁶⁴Burhan Bungin, (*Penelitian Kualitatif Cet. I; Jakarta: Kencana, 2007*), h. 196.

dapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti.⁶⁵

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Miles dan Hubberman reduksi data diartikan sebagai pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi kasar yang muncul dari data lapangan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi yang sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan kerangka konseptual wilayah penentuan, permasalahan penelitian dan pengumpulan data yang dipilihnya.⁶⁶

Dengan demikian reduksi data adalah sebuah proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keeluasaan dan kedalam wawasan yang tinggi, terlebih penelitian ini dilakukan oleh peneliti terlebih dahulu, selain itu pada tahap inilah adanya proses pengkodean pada aspek-aspek tertentu, sehingga semakin mudah untuk memilih mana yang dibutuhkan dan mana yang tidak dibutuhkan sehingga dat-data yang telah dipilih terverifikasi.

⁶⁵Asep Saiful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, (*Metode Penelitian Dakwah Bandung: Pustaka Setia, 2003*), h.107.

⁶⁶Etta Mamang Sangadgi, Sopiah, *METODOLOGI Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi,2010), h. 199

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Display data ialah suatu cara untuk menyajikan data ke dalam bentuk tertentu agar sosoknya terlihat secara utuh. Penyajian data dilakukan secara induktif, yakni penguraian setiap permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.

3. Analisis Perbandingan (*Comparative*)

Pada teknik ini peneliti melakukan pengkajian data yang didapatkan dari lapangan secara sistematis dan dilakukan secara mendalam kemudian membandingkan data yang di dapat antara informan yang satu dengan informan yang lain.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah akhir yang dilakukan dalam melakukan analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, pada penarikan kesimpulan, kesimpulan awal masih dikatakan kesimpulan yang sementara yang bisa saja mengalami perubahan apabila diperoleh data yang baru pada pengumpulan selanjutnya. Kesimpulan yang di dapatkan selama diverifikasi saat penelitian berlangsung, dengan cara melihat kembali catatan lapangan agar berbentuk penegasan kesimpulan yang dikonfirmasi ke informan.

G. Penjamin Keabsahan Data

Didalam penelitian kualitatif pengabsahan data sangat penting, karena didalam suatu penelitian juga diperhatikan kebenaran data yang diperoleh. Kebenaran suatu penelitian juga dibutuhkan pengakuan atau data yang diperoleh itu dapat dipercaya.

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapaun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan seperti dibawah ini:

1. *Creadibility, Uji Creadibility* (kreadibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan

- a. Keterikatan yang lama antara peneliti dengan diteliti dengan kegiatan memimpin yang dilaksanakan oleh kepala sekolah.
- b. Ketekunan pengamatan dalam pelaksanaan tugas dan kerjasama oleh para aktor-aktor dilokasi penelitian untuk memperoleh informasi terpercaya.
- c. Melakukan triangulasi, yaitu informasi yang diperoleh dari beberapa sumber diperiksa ulang dan antara wawancara dengan data pengamatan dokumen. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai pengumpulan data dan sumber data yang telah ada dan teknik ini berfungsi untuk menguji kreadibilitas data.⁶⁷
- d. Mendiskusikan dengan teman sejawat yang tidak berperan serta dalam penelitian.

1. *Transferability*, merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Pertanyaan yang berkaitan dengan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi

⁶⁷Sugiyono, Memahami penelitian kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2014),h.83

peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda validitas nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

2. *Dependability*, reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah suatu penelitian yang sama yang menghasilkan hasil yang sama juga. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktifitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.
3. *Confirmability*, objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Peneliti kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses yang dilakukan, maka

penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Temuan Umum Penelitian

a. Sejarah MAN 2 Model Medan

MAN 2 Model Medan pada awalnya merupakan Sekolah Pendidikan Guru Agama (PGA) 6 tahun yang berdiri tahun 1972. Tahun 1975 dikeluarkannya SKB 3 Menteri, sehingga berubah menjadi PGA 4 tahun ditambah Pendidikan Guru Agama Lanjutan (PGAL) 2 tahun. Tahun 1992, Menteri Agama RI Munawir Sjazali mengeluarkan SK Menteri Agama Nomor 42 Tahun 1992 tentang perubahan PGA menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) dengan nama MAN 2 Medan. Selanjutnya berdasarkan SK Dirjen Pendidikan Agama Islam tanggal 20 Februari 1998, MAN 2 medan ditetapkan sebagai salah satu MAN Model diantara 35 MAN Model di Indonesia.

Sejak berdirinya hingga saat ini, MAN 2 telah mengalami 13 periode kepemimpinan, yaitu:

Tabel 1.4 Periode Jabatan Kepala Sekolah

NO.	NAMA	JABATAN	PERIODE
1.	H. Bustami Ibrahim	Kepala PGAN	1957-1962
2.	Ibrahim Abdul Halim	Kepala PGAN	1962-1965
3.	Abdul Malik Syafi'i	Kepala PGAN	1965-1977
4.	Drs. Nazaruddin Yasin	Kepala PGAN	1977-1988
5.	Drs. H. Miskun AR, MA	Kepala PGAN	1988-1993
6.	Drs. H. Musa	Kepala MAN/PGAN	1993-1998
7.	Drs. H. Yulizar, M.Ag	Kepala MAN/MAKN	1998-2002
8.	Drs.H.Syaiful Syah	Kepala MAN	2002-2005
9.	H. Ali Masran Daulay, S.Pd MA	Kepala MAN	2005-2009
10.	Drs.H.Amarullah, SH,M.Pd	Kepala MAN	2009-2013
11.	Drs.H.Anwar, AA	Plt. Kepala	2013-2014
12.	Dr.H.Burhanuddin, M.Pd	Kepala MAN	2014-2018
13.	Irwansyah, MA	Kepala MAN	2018-Sekarang

Sumber : Dokumen Arsip MAN 2 Model Medan

b. Identitas Madrasah

Tabel 2.4 Identitas Madrasah

Nama Madrasah	Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan
NSM Madrasah	131112710002
NPSN	60725194
Nama Kepala	Irwansyah, MA
Akreditasi	A (Unggul) dengan nilai 96
Email	man2medan@kemenag.go.id
Website	www.man2modelmedan.sch.id

Sumber: Dokumen Arsip MAN 2 Model Medan

Tabel 3.4 Lokasi Belajar

Lokasi belajar	
Lokasi belajar 1	Lokasi belajar 2
Alamat: Jl. Williem Iskandar No. 7 A	Alamat: Jl. Melati Raya No.173 B Perumnas Helvetia
Provinsi: Sumatera Utara	Provinsi: Sumatera Utara
Kota: Medan	Kota: Medan
Kecamatan: Medan Tembung	Kecamatan: Medan Helvetia
Kelurahan: Sidorejo	Kelurahan: Helvetia
Kode Pos: 20222	Kode Pos: 20124
Telpon: (061) 4524713	Telpon: (061) 4515274

Sumber: Dokumen Arsip MAN 2 Model Medan

c. VISI dan MISI

Tabel 4.4 Visi dan Misi

VISI	MISI
“Islami, Integritas, Berprestasi dan Cinta Lingkungan”	1. Menyelenggarakan proses pembelajaran dan latihan berbasis akhlakul karimah dan prestasi.
	2. Menyelenggarakan proses pembelajaran dan latihan yang bernuansa lingkungan.
	3. Menyelenggarakan proses pembelajaran dan latihan bernuansa lingkungan.
	4. Menyelenggarakan proses pembelajaran dan latihan sistematis dan bertegnologi.
	5. Meyelenggarakan proses pembelajaran dan latihan berbasis penelitian dan pengembangan.

Sumber : Dokumen Arsip MAN 2 Model Medan

d. Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

1) Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik (guru) yang memadai dan sesuai dengan latar belakang pendidikan merupakan salah satu faktor penentu tercapainya kualitas pembelajaran. Sampai tahun pembelajaran 2017/2018, tenaga pendidik di MAN 2 Model Medan terdiri dari 133 orang, yang berlatar belakang pendidikan S3/Doktoral 1,52% S2/Magister 26,72% S1/Sarjan 71% dan sisanya D3 0,76%.

Tabel 5.4 Rekapitulasi Tenaga Pendidik MAN 2 Model Medan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S3	3	2,26
2.	S2	35	26,32
3.	S1	94	70,7
4.	D3	1	0,75
Total		133	100

Sumber : Dokumen Arsip MAN 2 Model Medan

2) Tenaga kependidikan

Untuk mendukung kelancaran kegiatan pembelajaran, MAN 2 Model Medan dibantu oleh tenaga kependidikan. Pada tahun pembelajaran 2017/2018 ini, tenaga kependidikan di MAN 2 Model Medan terdiri dari 30 orang, yang berlatar belakang pendidikan S1 sebanyak 40%, D3 sebanyak 10% dan SMA/ sederajat sebanyak 50%.

Tabel 6.4 Rekapitulasi Tenaga Kependidikan MAN 2 Model Medan

NO.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S1	12	40,0
2.	D3	3	10,0
3.	SMA	15	50,0
TOTAL		30	100

Sumber : Dokumen Arsip MAN 2 Model Medan

3) Peserta Didik

Sebagai salah satu Madrasah Aliyah di Sumatera Utara, keinginan masyarakat sangat tinggi untuk menitipkan anak-anak mereka untuk memperoleh pendidikan di MAN 2 Model Medan. Hal ini dapat kita jumlah siswa pada setiap program peminatan.

Tabel 7.4 Rekapitulasi Peserta Didik Tahun Pembelajaran 2017/2018

Program Peminatan	Kelas X	Kelas XI	Kelas XII
ILMU ALAM	458	512	420
ILMU SOSIAL	213	186	203
ILMU BAHASA	80	73	55
ILMU AGAMA	128	104	116
TOTAL	879	875	794

e. Data Tenaga Kependidikan

Tabel 8.4 Data Tenaga Kependidikan

No	N A M A	N I P	JABATAN	PEND. TERAKHIR
1	SAMSUL BAHRI, S.Pd.I	19680528 198903 1 002	Ka. Tata Usaha	S1
2	MASITA, S.Sos	19670801 200003 1 001	Pustakawan	S1

3	MARBATU, SE	19661105 199203 1 005	Bendaharawan	S1
4	Dra. MIMI WAHYUNI	19680617 200604 2 000	Staf Tata Usaha	S1
5	AIDA NURUL FADHILAH, SP	19830430 200901 2 012	Staf Tata Usaha	S1
6	ELY SYAHFITRI TARIGAN	19711128 199303 2 002	Staf Tata Usaha	S1
7	M. I H S A N	1966053 199203 1 00 2	Staf Tata Usaha	SLTA
8	HUSNAL HIMMAH MANSYUR	19740305 199303 2 002	Staf Tata Usaha	SLTA
9	SIRUMAMBE	19620628 198603 1 001	Staf Tata Usaha	SLTA
10	M. RONI PASLAH BANCIN	19760630 200604 1 002	Staf Tata Usaha	SLTA
11	WAN ILHAM ZULFADLI	19820816 200501 1 004	Staf Tata Usaha	SLTA
12	NUR RACHMAT JABARIAN. A.Md	-	Staf Tata Usaha	D 3
13	RAHMAD RAMADHAN HARAHAHAP, A.MD.Kom	-	Staf Tata Usaha	D3
14	SAHNILA YUSRINA, SE.I	-	Staf Tata Usaha	S 1
15	WAGINAH, ST	-	Staf Tata Usaha	S 1
16	ARIF ABDUL RAHMAN, S.Kom	-	Staf Tata Usaha	S 1
17	DODI AZNI AMRI	-	Security	SMA
18	DEDI IRAWAN	-	Security	SMA

19	AHMAD	-	Security Lokasi Helvetia	MAN
20	NURASYIAH	-	Kebersihan	SD
21	SUPARNO	-	Kebersihan	SD
22	SULASMI	-	Kebersihan	SD
23	AMNAH DASOPANG, S.Ag	-	Kebersihan	S 1
24	MULIADI DAMANIK	-	Kebersihan	SLTP
25	TRI MURTINI	-	Kebersihan	MAN
26	JONIZAR	-	Penjaga Sekolah Lokasi Helvetia	SD
27	AHMAD SABIRIN HASIBUAN	-	Penjaga Sekolah	SMA

28	PONIMAN	-	Kebersihan	SD

Sumber : Dokumen Arsip MAN 2 Model Medan

f. Kurikulum Pembelajaran

Kurikulum MAN 2 Model Medan berkembang berdasarkan hasil revisi kurikulum tahun 2013 serta pemanfaatan hasil analisis kondisi *real* madrasah terutama tenaga pendidik dan sarana prasarana, hasil analisis konteks, analisis keunggulan lokal serta potensi dan minat peserta didik. Dalam upaya penerapan kurikulum tersebut, madrasah berpedoman pada 9 Standar Nasional Pendidikan (SNP) dalam rangka mencapai tujuan Pendidikan Nasional.

Pengembangan Kurikulum MAN 2 Model Medan memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Peningkatan Iman dan Takwa serta akhlak Mulia.
2. Peningkatan potensi, kecerdasan, dan minat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemampuan peserta didik.
3. Keragaman potensi dan karakteristik daerah dan lingkungan.
4. Tuntutan pembangunan Daerah dan Nasional.
5. Tuntutan dunia kerja.
6. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
7. Dinamika perkembangan global.

8. Penerapan kegiatan pembelajaran dengan sains dan penilaian *autentic* dengan mencakup akhlak dan perilaku, pengetahuan, dan keterampilan.
9. Pengembangan kegiatan ekstrakurikuler yang dapat mengembangkan potensi diri peserta didik.
10. Persatuan Nasional dan nilai-nilai Kebangsaan.
11. Kondisi Budaya masyarakat setempat.
12. Kesetaraan gender.
13. Karakteristik satuan pendidikan.
14. Integrasi Nilai-nilai karakteristik bangsa.

g. Program unggulan

1) Program Tahfidz Al-Qur'an

Program Tahfidz bertujuan untuk meningkatkan kemampuan siswa MAN 2 Model Medan dalam menghafal Al-Qur'an diberikan kepada siswa Kelas X sampai dengan Kelas XII. Disamping itu, MAN 2 Model Medan bekerjasama dengan Lembaga Hufadz Center Indonesia dalam Program tahfidz dengan system 30 Juz selama 6 (enam) bulan. Program ini telah berjalan sejak tahun 2017 sampai sekarang. Dengan dilaksanakan Program ini, MAN 2 Model Medan telah memperoleh penghargaan dari Gubernur Sumatera Utara pada Tahun 2018 yang lalu sebagai salah satu madrasah yang Pengembangan Program Tahfidz Al-Qur'an.

2) Program *Life Skills*

Program *Life Skills* merupakan salah satu program yang diunggulkan mulai tahun 2018, diberikan kepada siswa kelas X dan XI, meliputi beberapa bidang:

- a. Komputer Program
- b. Komputer (Desain Grafis)
- c. Seni Kria
- d. Tata Busana
- e. Hidroponik
- f. Bahasa Inggris
- g. Bahasa Arab
- h. Bahasa Mandarin

3) Program Adiwiyata Tingkat Nasional

MAN 2 Model Medan berupaya untuk mencapai target Sekolah Adiwiyata Tingkat Nasional dari Menteri Lingkungan Hidup. Upaya ini terus diusahakan untuk mewujudkan sekolah yang berwawasan lingkungan. Dengan program ini, MAN 2 Model Medan telah memperoleh penghargaan Sekolah Adiwiyata Tingkat Provinsi Tahun 2017 yang lalu.

4) Kajian Kitab Kuning

Pengembangan Kajian Kitab Kuning terus dilaksanakan di MAN 2 Model Medan khusus bagi siswa program peminatan Ilmu Agama. Melalui program ini, MAN 2 Model Medan telah memperoleh penghargaan dari Menteri Agama Republik Indonesia pada Tahun 2014.

5) Pembinaan Kegiatan Ekstrakurikuler

Pembinaan dan pengembangan kegiatan ekstrakurikuler merupakan salah satu bagian pembinaan bakat dan minat siswa. Melalui program ini, MAN 2 Model Medan

telah memperoleh penghargaan dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sebagai “**MADRASAH DENGAN PRESTASI TERBANYAK TINGKAT NASIONAL**” pada Tahun 2019.

6) *Upgrade* Sistem SKS

Pada tahun ajaran baru ini, MAN 2 Model Medan menerapkan program SKS (Sistem Kredit Semester) yang memungkinkan peserta didik dengan kecerdasan dan bakat istimewa untuk menyelesaikan masa pendidikan lebih cepat yaitu 2 tahun. Strategi yang diterapkan tetap memacu dalam prinsip-prinsip pembelajaran dalam kurikulum 2013 yaitu terciptanya *active learning*, kecakapan abad 21, literasi dan penguatan pendidikan karakter

2. Temuan Khusus Penelitian

a. Proses Perencanaan Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap siswa di MAN 2 Model Medan

Proses perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam kegiatan manajemen dalam setiap organisasi. Salah satu dari fungsi manajemen yaitu perencanaan yang merupakan syarat mutlak untuk melaksanakan manajemen yang baik. Dalam membuat suatu perencanaan yang baik terlebih dahulu memikirkan secara matang sebelum melakukan tindakan-tindakan. hal tersebut bertujuan agar perencanaan dapat dilihat jauh ke depan.

Hal tersebut senada dengan apa yang di katakan oleh kepala Tata usaha MAN 2

Model Medan sebagai berikut:⁶⁸

“Bahwa proses perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam proses manajerial yaitu dengan menentukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di MAN 2 Model Medan. Perencanaan layanan dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi oleh setiap tenaga kependidikan. Yang dibuat berdasarkan hasil keputusan bersama oleh pimpinan sekolah maupun kepala tata usaha beserta jajarannya.”

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa proses perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam proses manajerial yaitu dengan memnetukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di MAN 2 Model Medan. Perencanaan layanan dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi oleh setiap tenaga kependidikan. Yang buat berdasarkan hasil keputusan bersama oleh pimpinan sekolah maupun kepala tata usaha beserta jajarannya.

b. Proses Pengorganisasian Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Siswa di MAN 2 Model Medan

Dalam suatu organisasi setiap komponen harus bekerja secara terkoordinir agar setiap personil dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Kerjasama yang dilakukan sebagai suatu usaha yang dilakukan agar dapat menyesuaikan bagian yang tidak sama agar kegiatan yang di lakukan selesai pada waktunya dan dapat melakukan tugas nya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien. setiap kegiatan yang dilakukan oleh personil harus sejalan satu sama lain karena semua

⁶⁸Wawancara dengan Kepala Tata Usaha MAN 2 Model Medan, Pada Tanggal 14 Juli 2020, Pukul 14:41 Wib

proses manajemen membutuhkan adanya koordinasi dalam setiap tindakan agar mencapai tujuan organisasi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian menurut peneliti adalah suatu proses terstruktur yang dilakukan oleh seluruh elemen yang ada dalam suatu organisasi ataupun sekolah yang harus saling bekerja sama dan terkoordinir agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Hal tersebut senada dengan wawancara dengan Bapak Tenaga Tata Usaha bahwa

“Proses pengorganisasian pelayanan tenaga kependidikan di sekolah MAN 2 Model Medan sudah baik akan tetapi masih ada beberapa tenaga kependidikan yang tidak melakukan tugasnya dengan baik dikarenakan masuk usia lanjut sehingga kesadaran diri tenaga kependidikan tersebut menurun. Permasalahan tersebut masih dapat ditangani oleh tenaga kependidikan lainnya yang dapat melakukan tugas tenaga kependidikan tersebut.”⁶⁹

c. Proses Pengawasan Pelayanan Tenaga Kependidikan di MAN 2 Model Medan

Pengawasan merupakan fungsi dari manajemen dimana pengawasan terdiri dari proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pada hakikatnya pengawasan diharapkan dapat meningkatkan ketelitian agar penyimpangan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat dicapai. Serta segala perencanaan dapat dijalankan dengan benar sesuai hasil musyawarah dan pendayagunaan sumber daya material akan mendukung terwujudnya tujuan organisasi.

⁶⁹Wawancara dengan Tenaga Tata Usaha MAN 2 Model Medan, Pada Tanggal 14 Juli 2020, Pukul 09:30 Wib

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan merupakan pemantauan segala aktivitas untuk menjamin pencapaian tujuan sebagaimana aktivitas untuk menjamin pencapaian tujuan sebagaimana direncanakan dan pemeriksaan terhadap adanya penyimpangan menjadi hakekat pengawasan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala sekolah yaitu:⁷⁰

“Bahwa yang melakukan pengawasan pelayanan di sekolah MAN 2 Model Medan adalah Kepala sekolah, Wakil Kepala Sekolah beserta jajarannya dan penilik sekolah dilakukan pada saat berlangsungnya pelayanan. Semua elemen turut berperan serta dalam memberikan pendapatnya atau pemikirannya.”

“Hal tersebut senada dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu kepala Laboratorium bahwa selama proses pengawasan dilakukan oleh kepala sekolah beserta jajarannya dan penilik sekolah. Selama saya bekerja disini saya menyaksikan bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah beserta jajarannya dan ada juga pengawas sekolah. ”⁷¹

d. Proses Evaluasi Pelayanan Tenaga Kependidikan di MAN 2 Model Medan

Evaluasi merupakan proses akhir dalam proses manajemen. Dimana dalam konteks manajemen adalah proses untuk memastikan bahwa aktifitas yang dilaksanakan benar sesuai dengan apa tidak dengan perencanaan sebelumnya. Evaluasi dalam manajemen ini mencakup dua kegiatan yaitu penilaian dan pengukuran. Untuk dapat menentukan nilai dari sesuatu, maka dilakukan pengukuran dan wujud dari pengukuran itu adalah pengujian. *Controlling* itu penting sebab merupakan jembatan terakhir dalam rantai fungsional kegiatan-kegiatan manajemen. Pengendalian merupakan salah satu cara para manajer untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan organisasi itu tercapai ataupun

⁷⁰Wawancara dengan Kepala Sekolah MAN 2 Model Medan, Pada Tanggal 14 Juli 2020, Pukul 11:20 Wib

⁷¹Wawancara dengan Laboratorium MAN 2 Model Medan, Pada Tanggal 14 Juli 2020, Pukul 11.00 Wib

tidak. Selain itu *controlling* adalah sebagai konsep pengendalian, pemantau efektifitas dari perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan serta pengambian perbaikan pada saat dibutuhkan.

“Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan Bapak Kepala Sekolah “bahwa tenaga kependidikan berkewajiban untuk menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dealogis. Kemudian mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan memberi teladan dan menjaga profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.”⁷²

Peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan sangatlah penting dengan melihat tugas yang diemban oleh tenaga kependidikan sangatlah penting dalam menjamin terselenggaranya pendidikan walaupun tidak secara langsung terlibat dalam proses pendidikan. Sehingga diperlukan peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan.

Peranan tenaga kependidikan adalah kedudukan dan jabatan di sekolah/madrasah. Di sekolah/madrasah, ada yang berperan sebagai kepala sekolah/madrasah, guru, siswa, dan tenaga kependidikan termasuk tenaga administrasi sekolah/madrasah. Semua peranan sama pentingnya dan saling mendukung untuk mencapai tujuan sekolah/madrasah. Peranan memiliki sejumlah harapan terutama kewajiban, tanggung jawab, dan hak. Peranan kadang berkonflik dengan kepribadian. Peranan tenaga administrasi sekolah/madrasah adalah sebagai berikut: administrator, personal, dan sosial, dan manajer. Peranan sebagai administrator memiliki sub peranan sebagai *collector, reporter, programmer, duplicator, calculator, sender, archivist,*

⁷²Wawancara dengan kepala MAN 2 Model Medan pada tgl 27 juli 2020 , pukul 11.20 WIB

communicator, technician, expeditor, waiter dan caretaker. Peranan sebagai manajer memiliki sub peranan sebagai: *planner, organizer, motivator, coordinator, delegator, problemsolver, decisionmaker, dan evaluator.*

Fungsi tenaga kependidikan, yaitu sebagai agen pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta pengabdian kepada masyarakat. Dalam menjalankan peran serta fungsinya secara profesional tenaga kependidikan harus memiliki kompetensi yang diisyaratkan baik oleh peraturan pemerintah maupun kebutuhan masyarakat anatar lain:

1. Pendidikan harus memiliki kualifikasi minimum dan sertifikasi sesuai dengan jenjang kewenangan mengajar, sehat jasmani, rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
2. Pendidik untuk pendidikan formal pada jenjang pendidikan usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan dihasilkan oleh perguruan tinggi yang terakreditasi.

Menurut pengamatan saya sebagai peneliti selama proses penelitian berlangsung di MAN 2 Model Medan dapat dikatakan bahwa peran tenaga kependidikan dalam pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan sudah dikatakan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang saya dapatkan dari berbagai pihak, dimana pihak tersebut ialah Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, Staf Tata Usaha, Laboran, Staf Perpustakaan, Tenaga Kebersihan, Petugas Keamanan dan siswa.

Tenaga kependidikan yang ada di sekolah MAN 2 Model Medan telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa berdasarkan hasil wawancara yang

saya lakukan dengan beberapa tenaga kependidikan dan hasil wawancaranya menunjukkan kesamaan yaitu memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin. Ditunjukkan dengan adanya wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan siswa bahwa siswa mendapatkan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan standar operasional prosedur.

B. Pembahasan

Tenaga kependidikan dalam melakukan pelayanan terhadap siswa tak luput dari ruang lingkup manajemen, adapun implementasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa adalah sebagai berikut:

a. Proses Perencanaan Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Siswa di MAN 2 Model Medan

Menurut Hiks dan Guelt dalam buku ayat-ayat al-quran tentang manajemen pendidikan islam menyatakan bahwa perencanaan berhubungan dengan:

- a. Penentuan dan maksud-maksud organisasi.
- b. Perkiraan-perkiraan lingkungan dimana tujuan hendak dicapai.
- c. Penentuan pendekatan dimana tujuan dan maksud organisasi hendak dicapai.⁷³

Senada dengan pendapat yang di kemukakan oleh Hiks dan Guelt dalam buku ayat-ayat al-quran tentang manajemen pendidikan islam bahwa dalam perencanaan terdapat penetapan tujuan dan standar, penentuan aturan prosedur, pembuatan rencana

⁷³Dr Rahmat Hidayat,MA & Dr.H Candra Wijaya, M.Pd. Ayat-ayat Alquran tentang Manajemen Pendidikan Islam. (Medan; LPPI, 2017) H. 21

serta ramalan (prediksi) apa yang akan terjadi. MAN 2 Model Medan bertujuan untuk mendidik, melatih dan mengajarkan mata pelajaran khusus dan umum kepada siswa agar bisa menjadi generasi penerus yang bermanfaat bagi masa depan. Agar bisa mencapai tujuan tersebut, maka seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan terlebih dahulu membuat metode sebelum melakukan tugas yang diemban. Dengan cara tersebut maka tenaga kependidikan mudah dalam memberikan pelayanan terhadap siswa. Selanjutnya setiap tenaga kependidikan diwajibkan berpedoman terhadap tugas pokok dan fungsi agar berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan jabatan yang diemban.

Berkaitan dengan hasil wawancara dengan kepala sekolah bahwa dalam melakukan pelayanan terhadap siswa dilakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, kemudian dalam perencanaan terlebih yang harus diperhatikan adalah apa yang harus dilakukan dan siapa yang melakukannya. Jadi perencanaan perencanaan disini berarti memilih sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa.

b. Proses Pengorganisasian Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Siswa di MAN 2 Model Medan

Kegiatan administratif manajemen tidak berakhir setelah perencanaan tersusun. Kegiatan selanjutnya adalah melaksanakan perencanaan itu secara operasional. Salah satu kegiatan administratif manajemen dalam pelaksanaan suatu rencana disebut organisasi dan pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan wadah tentang fungsi setiap orang, hubungan kerja baik secara vertikal maupun horizontal. Pengorganisasian

merupakan proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya diantara anggota organisasi.

Stoner menyatakan bahwa mengorganisasikan adalah proses mempekerjakan dua orang atau lebih untuk bekerja sama dalam cara terstruktur guna mencapai sasaran spesifik atau beberapa sasaran.⁷⁴ Pembagian atau pembedangan kerja itu harus disusun dalam suatu struktur yang kompak dengan hubungan kerja yang jelas agar yang satu akan mampu melengkapi yang lain dalam rangka mencapai tujuan. Struktur organisasi disebut “segi formal” dalam pengorganisasian karena merupakan kerangka yang terdiri dari satuan-satuan kerja atau fungsi-fungsi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yang bersifat hierarki/bertingkat.

Diantara satuan-satuan kerja itu ditetapkan pula hubungan kerja formal dalam menyelenggarakan kerjasama satu dengan yang lain, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Disamping segi formal itu, suatu struktur organisasi mengandung kemungkinan diwujudkannya “hubungan informal” yang dapat meningkatkan efisiensi pencapaian tujuan. Segi informal ini diwujudkan dalam bentuk hubungan kerja yang mungkin dikembangkan yang mungkin dikembangkan karena hubungan pribadi antar personal yang memikul beban kerja dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Senada dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala tata usaha bahwa dalam pengorganisasian di MAN 2 Model Medan wujud dari pelaksanaan *organizing* ini adalah tampak kesatuan yang utuh, kekompakan, kesetiakawanan antar

⁷⁴Engkoswara dan komariah, Administrasi pendidikan, h. 95

tenaga kependidikan dan terciptanya mekanisme yang sehat, sehingga kegiatan lancar, stabil dan mudah mencapai tujuan yang ditetapkan.

**c. Proses Pengawasan Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Siswa di
MAN 2 Model Medan**

Fungsi *actuating* merupakan bagian dari proses kelompok atau organisasi yang tidak dapat dipisahkan. Adapun istilah yang dapat dikelompokkan ke dalam fungsi ini adalah *directing commanding, leading, dan coordinating*.⁷⁵ Dalam tindakan *actuating* maka proses ini juga memberikan *motivating* untuk memberikan penggerakan dan kesadaran terhadap dasar dari pada pekerjaan yang mereka lakukan., yaitu menuju tujuan yang telah ditetapkan, disertai dengan memberi motivasi-motivasi baru, bimbingan atau pengerahan, sehingga mereka lebih bisa menyadari dan timbul kemauan untuk bekerja dengan tekun dan baik.

Berkaitan dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh kepala sekolah bahwa kepala sekolah bertanggung jawab dalam memberikan motivasi kepada para bawahannya yaitu para tenaga kependidikan agar dapat memberikan kesadaran terhadap dasar dari pekerjaan yang mereka lakukan menuju tujuan yang telah ditetapkan. Berkaitan juga dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai tata usaha, petugas keamanan, petugas kebersihan dan tenaga kependidikan lainnya bahwa kepala sekolah sering memberikan motivasi terhadap bawahannya.

⁷⁵Tanthowi, unsur-unsur manajemen, h. 74

d. Proses Evaluasi Pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap Siswa di MAN 2

Model Medan

Evaluasi dalam konteks manajemen adalah proses untuk memastikan bahwa aktifitas yang dilaksanakan benar sesuai dengan apa tidak dengan perencanaan sebelumnya. Evaluasi dalam manajemen pendidikan islam mempunyai dua batasan pertama; evaluasi tersebut merupakan proses atau kegiatan untuk menentukan kemajuan pendidikan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditentukan, kedua; evaluasi yang dimaksud adalah usaha untuk memperoleh informasi berupa umpan balik dari kegiatan yang telah dilakukan.⁷⁶

Evaluasi dalam manajemen ini mencakup dua kegiatan yaitu penilaian dan pengukuran. Untuk dapat menentukan nilai dari sesuatu, maka dilakukan pengukuran dan wujud dari pengukuran itu adalah pengujian. *Controlling* itu penting sebab merupakan jembatan terakhir dalam rantai fungsional kegiatan-egiatan manajemen. Pengendalian merupakan salah satu cara para manajer untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan organisasi itu tercapai ataupun tidak. Selain itu *controlling* adalah sebagai konsep pengendalian, pemantau efektifitas dari perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan serta pengambian perbaikan pada saat dibutuhkan.

Sama halnya dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala sejomlah bahwasanya evaluasi dilakukan terus menerus agar memastikan bahwa aktifitas yang dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah di tetapkan. Di MAN 2 Model Medan seluruh tenaga kependidikan selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja yang

⁷⁶Dr Rahmat Hidayat,MA & Dr.H Candra Wijaya, M.Pd. Ayat-ayat Alquran tentang Manajemen Pendidikan Islam. (Medan; LPPI, 2017) h.25.

dilakukan agar pelayanan yang diberikan kepada siswa dapat lebih baik dari waktu ke waktu dan memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari uraian pembahasan tulisan ini maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu, Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan mengimplementasikan manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan siswa diantaranya,

- a. Proses perencanaan pelayanan tenaga kependidikan terhadap siswa di MAN 2 Model Medan sudah baik ,efektif dan efisien. Dikatakan baik, efektif dan efisien dilihat dari proses perencanaan yang dilakukan seluruh tenaga kependidikan yang sudah berupaya dalam menyuarakan dengan sangat serius sesuai dengan tugas pokok dan fungsi demi tercapainya peningkatan mutu pelayanan siswa di MAN 2 Model Medan
- b. Proses pengorganisasian pelayanan tenaga kependidikan terhadap siswa di MAN 2 Model Medan sudah dikatakan baik, efektif dan efisien. Dikatakan baik, efektif dan efisien dilihat dari proses pengorganisasian tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang terstruktur dan sesuai dengan prosedur yang ada dan dalam pengorganisasian dilakukan dengan lebih menekankan pada pengaturan mekanisme kerja masing-masing tenaga kependidikan
- c. Proses pengawasan pelayanan tenaga kependidikan terhadap siswa di MAN 2 Model Medan sudah baik, efektif dan efisien. dikatakan baik, efektif dan efisien dilihat dari proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksana pelayanan

terhadap siswa sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur.

- d. Proses evaluasi pelayanan tenaga kependidikan terhadap siswa di MAN 2 Model Medan sudah baik efektif, dan efisien. dilihat dari evaluasi yang dilakukan secara bertahap dan hasil evaluasi terus dilakukan perbaikan dan perbaikan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan siswa dari waktu ke waktu.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, dengan ilmu yang didapatkan selama menempuh pendidikan maka tanpa mengurangi rasa hormat izinkan peneliti memberikan saran kepada tenaga kependidikan di MAN 2 Model Medan yaitu, Agar tujuan Lembaga pendidikan yang lahir dari keinginan bersama dan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi siswa maka:

- a. Perlu adanya pemerhatian terhadap proses manajemen terutama dalam proses pengorganisasian agar lebih disesuaikan terhadap proses perencanaan agar tujuan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
- b. Kemudian lebih meningkatkan bentuk kesadaran diri dan kesabaran bagi setiap tenaga kependidikan terhadap tugas yang di emban agar tugas masing-masing tenaga kependidikan dapat dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.
- Asep Saiful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah* Bandung: Pustaka Setia, 2003
- Berry L.L, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Brocka Bruce, *Quality Management "Implementing The Best Ideas of The Masters"*, USA: Mc Graw-Hill, 1992.
- Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* Cet. I; Jakarta: Kencana, 2007
- Dr Rahmat Hidayat, MA & Dr.H Candra Wijaya, M.Pd. Ayat-ayat Alquran tentang Manajemen Pendidikan Islam. (Medan; LPPI, 2017)
- Dr. Candra Wijaya, M.Pd dan muhammad rifai, M.Pd Dasar-dasar Manajemen (Medan; Perdana Publishing 2006)
- Dyah ayu ningsih , ali imron, teguh triwiyanto, (2018), "*Hubungan persepsi tentang kualitas dan pelayanan pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa sekolah menengah kejuruan negeri*", *jurnal administrasi dan manajemen pendidikan*, Volume I , No. 2 Juni 2018: 245-254, <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>
- Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, cet. Ke-1.
- Etta Mamang Sangadgi, Sopiah, *METODOLOGI Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2010), h. 199 Faridha Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Hamsah Ahmad dan Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Fajar Mulia, 1996 .
- Heryati, Y., & Muhsin, M, *Manajemen sumber daya pendidikan/* Bandung: Pustaka Setia, 2014
- Husaini Usman Poemomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

- Kementrian Agama RI, *Syamil Al-Qur'an: Miracle the Reference*, cet. Ke-1
- Kotler, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005
- Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Kerta Karya, 1998.
- Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press, 1999, Cet I
- Muhammad Abdul Qadir Ahmad, *Truruqu Ta'limi al-Tarbiyah al-Islamiyah* Mesir:Maktabah al-Nahdhah al-Mishriyah, 1981.
- Mulyasa, *implementasi kurikulum tingkat satuan pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Mulyasa, *Menjadi kepala sekolah profesional*, bandung: PT Remaja rosdakarya, 2005
- Oemar Hamalik, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Jakarta: PT Adithya Andrebina Agung , 2016.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.
- Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama, Cet, IV; Jakarta: Kencana, 2009).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara, 2011).
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepi dan Aplikasi*.
- S. Arcaro Jerome, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2007.
- Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa*, cet. Ke-1.
- Sudarwan danim & khairil, *Profesi kependidikan*, bandung: Alfabeta 2013.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009) .
- Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi 6: Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

Tim Administrasi Pendidikan UPI, Ridwan (editor), *Manajemen Pendidikan*, cet. ke-3

UU RI No 20, Thn 2003 *Tentang System Pendidikan Nasional*

UU RINo 14, Thn 2005*tentang Gurudan Dosen.*

UU No 20 tahun 2003 BAB XI pendidik dan tenaga kependidikan pasal 39

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian dan Surat Balasan:

7/7/2020 <https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/NDEyMg==>

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B-7169/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/06/2020 07 Juli 2020
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala MAN 2 MODEL MEDAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Erna Jullyanti
NIM : 0307161016
Tempat/Tanggal Lahir : Sigumuru, 09 Juli 1998
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : SIGUMURU Kelurahan SIGUMURU Kecamatan ANGKOLA BARAT

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di MAN 2 MODEL MEDAN, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul:

Peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di man 2 model medan

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 07 Juli 2020
a.n. DEKAN
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan


Digitally Signed
Drs. RUSTAM, MA
NIP. 196809201995031002

Tembusan:
- Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan

Info : Silakan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat

 Scanned with CamScanner
<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/NDEyMg==> 1/1



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MEDAN
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 MODEL MEDAN**

Jalan Williem Iskandar No. 7A Medan 20222, Telp (061) 4524713 - 4515274 Fax. (061) 4523557
Website : www.man2modelmedan.sch.id - Email : man2medan@kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN

No : B. 0630 / Ma. 02.07 / PP.00.6 / 07/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IRWANSYAH, MA
NIP : 19620306 199403 1 002
Jabatan : Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Erna Juliyanti
NIM : 0307161016
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII (Delapan)
Universitas : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Benar nama mahasiswa/i diatas telah melaksanakan Riset di Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan yang dilaksanakan pada tanggal 14 Juli 2020 s/d 27 Juli 2020.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Medan, 28 Juli 2020

IRWANSYAH, MA
19620306 199403 1 002

Lampiran 2. Pedoman Hasil Wawancara/ Instrumen Penelitian:

INSTRUMEN WAWANCARA

A. Pertanyaan untuk kepala sekolah

- a. Bagaimana gambaran umum tentang mutu pelayanan siswa pada sekolah ini?
- b. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- c. Bagaimana proses pelaksanaan yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- d. Bagaimana evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- e. Bagaimana hambatan dalam melakukan pelayanan siswa?
- f. Bagaimana langkah yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- g. Bagaimana strategi yang dilakukan seorang pemimpin dalam memotivasi bawahan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan siswa?

B. Pertanyaan untuk tenaga perpustakaan

- a. Bagaimana gambaran umum tentang mutu pelayanan siswa pada sekolah ini?
- b. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- c. Bagaimana proses pelaksanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- d. Bagaimana evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?

- e. Apa hambatan dalam melakukan pelayanan siswa?
- f. Bagaimana langkah yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?

C. Pertanyaan untuk tenaga laboratorium

- a. Bagaimana gambaran umum tentang mutu pelayanan siswa pada sekolah ini?
- b. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- c. Bagaimana prorses pelaksanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- d. Bagaimana evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- e. Apa hambatan dalam melakukan pelayanan siswa?
- f. Bagaimana langkah yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?

D. Pertanyaan untuk tenaga administrasi

- a. Bagaimana gambaran umum tentang mutu pelayanan siswa pada sekolah ini?
- b. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- c. Bagaimana prorses pelaksanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- d. Bagaimana evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- e. Apa hambatan dalam melakukan pelayanan siswa?
- f. Bagaimana langkah yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?

E. Pertanyaan untuk tenaga kebersihan

- a. Bagaimana gambaran umum tentang mutu pelayanan siswa pada sekolah ini?
- b. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- c. Bagaimana prorses pelaksanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- d. Bagaimana evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- e. Apa hambatan dalam melakukan pelayanan siswa?
- f. Bagaimana langkah yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?

F. Pertanyaan untuk Petugas Keamanan

- a. Bagaimana gambaran umum tentang mutu pelayanan siswa pada sekolah ini?
- b. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- c. Bagaimana prorses pelaksanaan yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- d. Bagaimana evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?
- e. Apa hambatan dalam melakukan pelayanan siswa?
- f. Bagaimana bentuk kepuasan yang dirasakan oleh petugas keamanan?
- g. Bagaimana langkah yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa?

G. Pertanyaan untuk siswa

- a. Bagaimana mutu pelayanan yang di dapatkan sekolah ini?

- b. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap siswa?
- c. Bagaimana proses pelaksanaan yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap siswa?
- d. Bagaimana evaluasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa?
- e. Apa hambatan yang dirasakan dalam mendapatkan pelayanan siswa?
- f. Bagaimana langkah yang dilakukan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa?

Lampiran 3. Dokumentasi



Wawancara dengan Kepala Sekolah MAN 2 Model Medan



Wawancara dengan Kepala Tata Usaha



Wawancara dengan Staf Tata Usaha



Wawancara dengan Kepala Laboratorium



Wawancara dengan Staf Perpustakaan



Wawancara dengan Petugas Kebersihan



Wawancara dengan siswa



Wawancara dengan Petugas Keamanan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

1. Nama : Erna Juliyanti
2. Nim : 0. 30. 71. 61. 016
3. Tempat/tgl lahir : Sigumuru 09 Juli 1998
4. Alamat : Desa Sigumuru, Kecamatan Angkola Barat,
Kabupaten Tapanuli Selatan
5. Nama orangtua
Ayah : Muhammad Yamin Batubara S.Sos
Ibu : Asnidawati Sihombing Amd.Keb
6. Alamat orangtua : Desa Sigumuru, Kecamatan Angkola Barat,
Kabupaten Tapanuli Selatan
7. Anak ke dari : 3 dari 4 bersaudara

B. Riwayat pendidikan

1. Tamatan SDN 100230 Sigumuru, berijazah 2010
2. Tamatan MTsN 1 Model Padangsidempuan, berijazah tahun 2016
3. Tamatan MAN 2 Model Padangsidempuan, berijazah tahun 2016
4. Tahun 2020 Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Jurusan Manajemen Pendidikan
Islam Semester VIII