



**PELAYANAN SEKOLAH ISLAM DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS SEKOLAH (Studi kasus pada SMA Harapan Medan, SMA Al  
Azhar Medan dan SMA Shafiiyatul Amaliyyah Medan)**

Heri Wahyudi<sup>1</sup>, M.Husni Arifin<sup>2</sup>, Inom Nasution<sup>3</sup>, Arti Wiyarni<sup>4</sup>

**Abstrak**

Banyak bentuk pelayanan yang diberikan sekolah terkait peningkatan kualitas, tetapi sekolah harus memiliki skala prioritas memberikan pelayanan yang ideal agar sesuai dengan harapan semua pelanggan. Untuk dapat melihat keberlangsungan pemberian pelayanan sekolah. Metode penelitian ini menggunakan metode Deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dan kualitas pelanggan yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah. Pelayanan yang diberikan ke tiga (3) sekolah lebih diarahkan pada pemenuhan sarana dan fasilitas, peningkatan mutu guru dan peningkatan kelulusan siswa masuk ke perguruan tinggi. Pelayanan yang diberikan sekolah, secara umum sudah sesuai dengan standar yang berlaku, dan para orang tua juga mengakuinya, sekolah melakukan berbagai cara dalam melayani warga sekolah, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap sekolah semakin tinggi dan bisa dipertahankan. Penelitian yang melibatkan tiga (3) sekolah berwawasan Islam ini, memberi kesimpulan (1) Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah sudah menunjukkan hal positif, dimana ke tiga sekolah dalam memenuhi sarana dan fasilitas sekolah melebihi dari standar sekolah. (2) Peran kepala sekolah dalam memenuhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas sekolah sudah dilakukan dengan maksimal, dimana kepala sekolah dalam menjalankan perannya tidak berjalan sendiri, tetapi mendapat dukungan penuh dari pihak Yayasan. (3) Kepuasan pelanggan yang diberikan sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah sudah dilakukan dengan maksimal, dimana kepuasan utama terletak pada lolosnya siswa masuk ke perguruan tinggi bereputasi baik, dan ketiga sekolah sudah menunjukkan hal tersebut, dimana siswa yang lolos ke perguruan tinggi bereputasi baik, dan selebih lolos di perguruan tinggi lainnya.

**Kata-kata kunci:** *Pelayanan, kepuasan, Kualitas*

---

<sup>1</sup> heriw@ecampus.ut.ac.id



### **Abstract**

Many forms of service provided by schools are related to quality improvement, but schools must have a priority scale to provide ideal services to meet the expectations of all customers. To be able to see the continuity of the provision of school services. This research method uses a qualitative descriptive method. Data collection was done by interview, observation, and documentation. The purpose of this study was to determine the implementation of services and customer quality carried out by schools in improving school quality. The services provided by the school, in general, are in accordance with applicable standards, and the parents also admit it, the school uses various ways to serve the school community, so that public trust in the school is higher and can be maintained. Research involving three (3) schools is insightful. This Islam, concluded (1) The implementation of services carried out by schools in improving the quality of schools has shown positive things, where the three schools in fulfilling school facilities and facilities exceed school standards. (2) The role of the principal in fulfilling customer satisfaction to improve school quality has been carried out to the maximum, where the principal in carrying out his role does not run alone, but has full support from the Foundation. (3) Customer satisfaction provided by schools in improving school quality has been carried out to the maximum, where the main satisfaction lies in the passing of students into reputable universities, and the three schools have shown this, where students who pass to universities with good reputations, and the rest pass in other universities.

**Keywords:** *Service, Satisfaction, Quality*



## Pendahuluan

Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas memiliki kesan tersendiri bagi konsumen. Pendapat Kotler di kutip Budiono menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah kegiatan atau manfaat yang dapat suatu pihak ke pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Selama proses pemberian pelayanan memerlukan kepekaan agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas merupakan tidak hanya sekedar memberikan pelayanan fisik, tetapi dapat memberikan pelayanan secara ramah, sopan, murah senyum, adil dan etikat yang baik yang dapat memuaskan konsumen.

Pelayanan yang diberikan ke tiga (3) sekolah lebih diarahkan pada pemenuhan sarana dan fasilitas, peningkatan mutu guru dan peningkatan kelulusan siswa masuk ke perguruan tinggi. Dari hasil analisis data, secara umum ke tiga sekolah memberikan hasil yang mendekati sama sesuai dengan visi, misi, tujuan dan sasaran. Dari visi, misi, tujuan dan sasaran ke tiga sekolah tersebut terlihat sama mengedepankan karakter lulusan Islami dan mampu menembus jalur perguruan tinggi negeri, hanya saja perbedaannya terletak pada proses pencapaian visi, misi tersebut. Baik tidaknya layanan tidak terlepas dari kemampuan penyedia jasa (sekolah) dalam memberikan pelayanan pada seluruh pelanggan secara konsisten. Untuk dapat melihat keberlangsungan pemberian pelayanan sekolah penelitian berfokus pada pelayanan yang berkaitan dengan sarana dan fasilitas, kepuasan pelanggan.

Pengertian layanan secara umum dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Definsi ini menunjukkan bahwa memberikan layanan bukan hanya dapat menyediakan kebutuhan orang, tetapi dalam memberikan alayanan juga harus dapat memahami apa yang dibutuhkan orang lain untuk disediakan. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice) disebut sebagai pelayanan prima. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan emphaty dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Tjiptono (2004) berpendapat bahwa layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Sementara iu Barata (2004) mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Pendapat tersebut menggambarkan bahwa memberikan pelayanan kepada konsumen harus tidak hanya dalam bentuk penyediaan, tetapi juga dalam berperilaku dan bersikap dan berkomunikasi yang baik.

Malayu (2005) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Berkaitan dengan pelayanan yang ada di sekolah Adi Putra (2016) mengatakan ada beberapa layanan yang dibutuhkan peserta didik di sekolah meliputi:

a. Layanan bimbingan dan konseling

Layanan BK merupakan proses pemberian bantuan terhadap siswa agar perkembangannya optimal sehingga anak didik bisa mengarahkan dirinya dalam bertindak dan bersikap sesuai dengan tuntutan dan situasi lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat.

b. Layanan perpustakaan

Diperlukan untuk memberikan layanan dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah, melayani informasi yang dibutuhkan serta memberikan layanan rekreatif melalui koleksi bahan pustaka. Keberadaan perpustakaan sangatlah penting karena perpustakaan juga dipandang sebagai kunci dalam pembelajaran siswa di sekolah. Bagi siswa perpustakaan bisa menjadi penyedia bahan pustaka yang memperkaya dan memperluas cakrawala pengetahuan, meningkatkan keterampilan, membantu siswa dalam mengadakan penelitian, memperdalam pengetahuannya berkaitan dengan subjek yang diminati, serta meningkatkan minat baca siswa dengan adanya bimbingan membaca, dan sebagainya.

c. Layanan kantin

Kantin diperlukan di tiap sekolah agar kebutuhan anak terhadap makanan yang bersih, bergizi dan higienis bagi anak sehingga kesehatan anak terjamin selama di sekolah. Guru bisa mengontrol dan berkonsultasi dengan pengelola kantin dalam menyediakan makanan yang sehat dan bergizi. Peranan lain dengan adanya kantin di dalam sekolah anak didik tidak berkeliaran mencari makanan dan tidak harus keluar dari lingkungan sekolah.

d. Layanan kesehatan

Layanan kesehatan di sekolah biasanya dibentuk dalam sebuah wadah yang bernama Usaha Kesehatan Sekolah (UKS). Sasaran utama UKS untuk meningkatkan atau membina kesehatan siswa dan lingkungan hidupnya. Program UKS sebagai berikut (1)

mencapai lingkungan hidup yang sehat; (2) pendidikan kesehatan; (3) pemeliharaan kesehatan di sekolah

#### e. Layanan transportasi

Sarana transport bagi peserta didik sebagai penunjang untuk kelancaran proses belajar mengajar, biasanya layanan transport diperlukan bagi peserta didik di tingkat prasekolah dan pendidikan dasar. Penyelenggaraan transportasi sebaiknya dilaksanakan oleh sekolah yang bersangkutan atau pihak swasta.

#### f. Layanan asrama

Bagi siswa layanan asrama sangat berguna untuk mereka yang jauh dari keluarga sehingga membutuhkan tempat tinggal yang nyaman untuk mereka beristirahat. Biasanya yang mengadakan layanan asrama di tingkat sekolah menengah dan perguruan tinggi.

Memberikan pelayan yang baik dan berkualitas memiliki kesan tersendiri bagi konsumen. Pendapat Kotler di kutip Budiono menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah kegiatan atau manfaat yang dapat suatu pihak ke pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Selama proses pemberian pelayanan memerlukan kepekaan agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas merupakan tidak hanya sekedar memberikan pelayanan fisik, tetapi dapat memberikan pelayanan secara ramah, sopan, murah senyum, adil dan etikat yang baik yang dapat memuaskan konsumen.

Tjiptono (2004) mengemukakan minimal memiliki beberapa pelayanan

1. Tangible (bukti fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut
2. Reliability (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Assurance (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Emphaty (Empati) yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

Kotler dalam Alma (2007), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus



terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Ardi (2018) mengatakan ada beberapa pelayanan yang harus dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas, yakni:

*Pertama*, Terapkan senyum dalam lingkungan sekolah.

Menjamu wali murid dengan senyuman dapat menciptakan rasa nyaman pada mereka. Jika itu sudah terjadi, maka kepercayaan orang tua untuk menyekolahkan anaknya disitupun akan terbangun.

*Kedua*, Timbulkan sifat optimis.

Berani berfikir positif dan maju adalah pengertiannya. Jangan takut untuk berhayal akan kemajuan sekolah. Silahkan anda menghayal mempunyai sekolah hingga lima tingkat, menggunakan eskalator dan lift, kelas ber-AC dan lain-lain. Semua itu dimulai dari mimpi. Keinginan yang kuat akan memacu diri untuk bekerja keras. Tidak ada yang tidak mungkin jika mau berusaha.

*Ketiga*, Buatlah mereka terkesan.

Bak slogan sebuah iklan parfum ternama yang berbunyi "kesan pertama begitu menggoda, selanjutnya terserah anda." Ini menunjukkan bahwa kesan pertama adalah penilaian awal yang ditujukan pada objek. Dan ini sangat menentukan. Buatlah suatu hal yang dapat membuat orang terkesan. Misalnya mempersiapkan anak-anak didik untuk bertanding di Olimpiade Sains Nasional. Apalagi jika bisa sampai mendapatkan juara dalam olimpiade tersebut. Ini merupakan daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk memasukkan anaknya ke sekolah tersebut.

*Keempat*, bersikap antusias.

Bergairah atau semangat. Guru harus punya seribu satu cara dalam mengajar. Jika satu cara masih belum berhasil membuat siswa menyukai pelajaran tersebut, guru masih punya seribu cara lainnya untuk membuat anak didik menyukai pelajaran tersebut. Jika selama ini guru hanya monoton menjelaskan pelajaran dengan metode ceramah, coba gunakan bahasa tubuh yang lebih aktif. Misalnya untuk menggambarkan pulau sumatera, deskripsikan dengan gerakan tangan menyapu udara hingga membentuk pola seperti bentuk pulau sumatera dalam peta. Ini dapat menyedot perhatian anak didik dalam kelas.

*Kelima*, Memiliki loyalitas.

Mengikuti apa yang di tetapkan oleh manajemen merupakan satu kerjasama yang baik. Tanpa adanya loyalitas, maka visi dan misi sekolah tidak akan tercapai dengan baik

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan setelah merasakan dan membandingkan pengalaman mereka dalam pembelian produk atau jasa sesuai persepsinya.

Persepsi tersebut berdasarkan pengalaman, komentar dan pendapat pelanggan ataupun informasi yang diterima dari sesama pengguna. banyak pendapat para ahli mengenai kepuasan pelanggan. sebagaimana pendapat Kotler (2014) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Definisi tersebut menggambarkan bahwa perasaan pelanggan terhadap produk yang digunakan sesuai harapan atau tidak sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik dan merasa puas dan gembira dengan pelayanan yang diterima, atau bahkan sebaliknya merasa tidak puas dan kecewa. Lovelock dan Wright (2007) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejangkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Pendapat ini menggambarkan situasi emosi yang terdapat dalam diri pelanggan karena merasa puas dan tidak puas dengan pelayanan produk yang diperoleh setelah menerima produk atau jasa yang dibeli atau digunakan.

Sama halnya dengan sekolah bahwa dalam memberikan produk pendidikan kadang pelanggan dapat merasa gembira karena puas atau kecewa dan marah dengan apa yang mereka terima dari produk pendidikan. Produk disini merupakan pelayanan jasa yang diberikan pihak sekolah pada semua pelanggan sehingga para pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

#### a. Pelanggan

Pelanggan merupakan penerima jasa dari suatu produk. Dalam Kamus Bahasa Indonesia (2008) pelanggan adalah orang (tempat) yang mempunyai hubungan tetap dalam hal jual beli, sebagai pengguna produk. Berkaitan dengan hal ini sekolah merupakan tempat terjadinya interaksi sumberdaya manusia yang saling memiliki hubungan antara satu dengan lainnya.

Berdasarkan pandangan TQM menurut Tjiptono dan Diana (2003) pelanggan dan pemasok ada di dalam dan ada di luar organisasi. Pelanggan eksternal adalah orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Pemasok eksternal adalah orang di luar organisasi yang menjual bahan baku, informasi, atau jasa kepada organisasi.

Dalam bidang pendidikan, pelanggan internal adalah pegawai sekolah, sedangkan pelanggan eksternal adalah peserta didik. Fokus utama dari lembaga pendidikan ialah pada pelanggan eksternal (peserta didik). Ada tiga jenis pelanggan, menurut Edward Sallis (2010) pertama pelanggan primer, kedua pelanggan sekunder dan ketiga pelanggan tersier. Pelanggan primer adalah semua siswa atau mahasiswa yang langsung merasakan mutu jasa



pendidikan. Pelanggan sekunder adalah orang tua, siswa atau masyarakat yang mengirimkan putra-putrinya kesekolah atau institusi pendidikan. Adapun pelanggan tersier adalah semua pengguna lulusan baik perusahaan, dunia industri atau pemerintah serta stakeholders lain yang terlibat dalam hubungan manfaat pendidikan yang dihasilkan oleh sekolah atau lembaga pendidikan.

Dari ketiga pelanggan tersebut tampak saling berhubungan dan saling keterkaitan dan saling mendukung dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Kepuasan akan dapat dirasakan apabila sesuai dengan pemberian pelayanan dan dapat dirasakan pelanggan sesuai harapannya. Ada beberapa unsur penting menurut Tjiptono dan Diana (2003) di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu 1) pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, kelangsungan organisasi tergantung pada pelanggan, 2) pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, pelanggan yang dapat diandalkan adalah pelanggan yang membeli/memakai produk secara berulang/berkali-kali dan pelanggan yang merasa puas terhadap produk organisasi, dan 3) kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi, kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan karena mengacu pada pendapat Bogdan dan Taylor (1994) bahwa pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa informasi kata-kata, tulisan, serta perilaku yang diamati, bukan berupa angka-angka yang merupakan hasil penggunaan teknik-teknik pengukuran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Sedangkan metoda studi kasus digunakan karena mengacu pada pendapat Yin (2003) bahwa studi kasus merupakan strategi lebih cocok digunakan bila pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan pertanyaan “*how* atau *why*”, peneliti memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bila fokus penelitiannya terletak pada fenomena yang kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, dan cocok digunakan untuk meneliti proses organisasi dan manajerial.

Prosedur yang digunakan untuk merekam dan mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara dengan beberapa informan dipilih berdasarkan tujuan dengan teknik *snowball*, observasi non partisipatif, dan studi dokumentasi.



## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah termasuk penelitian lapangan (*field riset*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Bambang Sunggono (2008). Sifat dari Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena- fenomena yang ada baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini berlokasi di Kota Medan Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama 10 (sepuluh) bulan.

Subjek penelitian ini adalah Siswa, Kepala sekolah dan wali murid. Penentuan subjek dilakukan dengan cara *snowball sampling*. Informan di tentukan atas pertimbangan tujuan penelitian dengan kriteria jaringan informan atau informan yang sesuai dengan yang peneliti inginkan dan dikenal baik juga oleh informan sebelumnya. Sedangkan objek penelitian adalah pelayanan yang diberikan sekolah terkait peningkatan kualitas.

Teknik dan Instrument Pengumpulan Data adalah peneliti sendiri (*human instrumen*) yang berfungsi untuk menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber dat, melakukan pengumpulan data, melakukan pengumpulan data, menilai data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Teknik data dan instrument pengumpulan data meliputi peroleh data teknik observasi, wawancara secara mendalam dan dilengkapi dengan dokumentasi. Teknik observasi digunakan untuk mengumpulkan informasi data primer sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Teknik wawancara adalah salah satu teknik untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui informan sebagai narasumber. Dewi Puspita Ningsih, Didin Septa Rahmadani.(2020) Teknik wawancara tersebut digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dan keterangan yang valid. Hasil wawancara yang dilakukan pada 30 yang terdiri dari Siswa, Wali murid dan kepala sekolah. Bentuk teknik wawancara yang di gunakan bersifat terbuka (*open ended*). Pelaksanaan wawancara ini tidak dilakukan secara terjadwal, wawancara ini dilakukan secara fleksibel tergantung dari responden. Dokumentasi penelitian ini berkaitan dengan data yang bersifat dokumentatif. Data dari hasil dokumentasi ini di peroleh dari dokumen dokumen yang berupa : catatan pribadi, jurnal- jurnal dan buku. Teknik analisis data yang diperoleh di lapangan yang di analisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. penelitian ini mengajukan teknik analisis kualitatif untuk proses analisa data dengan menggunakan tahapan-tahapan.

## Hasil dan Pembahasan

Pelayanan (service) adalah memberikan penghargaan atau penghormatan atau menyediakan sesuatu yang dibutuhkan pada seseorang yang dilayani. Melayani merupakan satu tugas dalam organisasi. Melayani ummat/masyarakat dengan baik merupakan suatu kehormatan maupun kewajiban seseorang sebagai dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Bagi organisasi memberikan pelayanan menunjukkan kapabilitas dan kredibilitasnya pada pelanggan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan sekolah Islam dalam meningkatkan kualitas sekolah menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sekolah sesuai dengan visi, misi sekolah dan tidak bertentangan dengan tujuan Pendidikan nasional, walaupun lebih besar penerapan kurikulum berbasis Islam, sehingga bisa menjadi bagian dari pemerintah dalam menjadikan bangsa yang beradab dan mampu bersaing dengan negara lain. Dalam mencapai visi dan misi proses yang dilaksanakan ke 3 sekolah berorientasi pada bagaimana sumber daya manusia dikembangkan sesuai dengan potensi yang dimiliki, baik itu siswa maupun tenaga pengajarnya melalui peningkatan sarana dan fasilitas sekolah. UU No.20 tahun 2003 terbagi menjadi dua bagian yaitu pendekatan proses dan pendekatan tujuan. Pendekatan proses adalah memaksimalkan dan mengembangkan sumber daya serta potensi peserta didik, sedangkan yang berkaitan dengan pendekatan tujuan yang memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia dan keterampilan yang diperlukan diri, masyarakat, bangsa Pemenuhan sarana dan fasilitas, secara umum dan khusus sudah terpenuhi, dari mulai laboratorium Bahasa, Kimia, Komputer, Biologi dan Fisika, demikian juga jaringan internet. Sarana dan fasilitas tersebut memberi dukungan penuh terhadap peningkatan kualitas sekolah baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu kemampuan tenaga pendidik dalam menggunakan fasilitas tersebut menjadi bagian utama, dalam memberikan pelayanan. Pelayanan sekolah yang paling utama bukan dari tersedianya fasilitas dan sarana yang lengkap, tetapi bagaimana sekolah melalui sumber daya manusianya terutama guru, kepala sekolah dan tenaga kependidikan memperlakukan siswa dan orang tua. Perlakuan yang menyenangkan dari sekolah, akan memberi rasa nyaman pada pelanggan sekolah, dan secara tidak langsung akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Ardi (2018) mengatakan ada beberapa pelayanan yang harus dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas, yakni: 1) Terapkan senyum dalam lingkungan sekolah, 2) Timbulkan sifat optimis, 3), Buatlah mereka terkesan. 4) bersikap antusias dan 5), Memiliki loyalitas.



2. Peran Kepala Sekolah dalam memenuhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas sekolah. Peningkatan mutu sekolah tidak terlepas dari tangan dingin kepala sekolah, dalam menjalankan perannya sebagai seorang pemimpin. Program-program yang disusun kepala sekolah mengacu pada kebutuhan, kemampuan guru dan siswa dan keinginan orang tua, dengan persetujuan pihak Yayasan. Hal ini diperlukan karena tanggung jawab keseluruhan sekolah ada di pengurus Yayasan. Dalam menjalankan perannya, ada 3 peran utama yang dilakukan kepala sekolah yakni sebagai manajer, sebagai supervisor dan sebagai inovator. Kepala sekolah sebagai manajer dalam mengelola tenaga kependidikan, salah satu tugas yang harus dilakukan kepala sekolah adalah melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan pengembangan profesi para guru. Dalam hal ini, kepala sekolah seyogyanya dapat memfasilitasi dan memberikan kesempatan yang luas kepada para guru untuk dapat melaksanakan kegiatan pengembangan profesi melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, baik yang dilaksanakan di sekolah, seperti: MGMP/MGP tingkat sekolah, in house training, diskusi profesional dan sebagainya atau melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan di luar sekolah, seperti : kesempatan melanjutkan pendidikan atau mengikuti berbagai kegiatan pelatihan yang diselenggarakan pihak lain. Aan Komariah (2006) mengungkapkan bahwa kepemimpinan pendidikan yang diperlukan saat ini adalah yang didasarkan pada jati diri bangsa yang hakiki yang bersumber dari nilai-nilai budaya dan agama serta mampu mengantisipasi perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan khususnya dan umumnya atas kemajuan-kemajuan yang diraih di luar sistem sekolah, dengan demikian kepala sekolah hendaknya memiliki visi kelembagaan kemampuan konseptual yang jelas, serta memiliki keterampilan dan seni dalam hubungan antara manusia, penguasaan aspek aspek teknis dan substantif, memiliki semangat untuk maju. Perannya sebagai inovator ditunjukkan melalui berbagai bentuk model pembelajaran berbasis IT, dimana guru diberikan pelatihan tentang penggunaan IT sebagai bagian dari proses pembelajaran, apalagi di masa pandemi, Gagasan baru yang dilakukan kepala sekolah di masa pandemic, menjadi kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tetap berjalan baik. Kemampuan kepala sekolah sebagai pembuat perubahan memiliki aspek-aspek antara lain: kemampuan mencari atau menemukan gagasan baru untuk pembaharuan sekolah dan kemampuan untuk melaksanakan pembaharuan di sekolah. Hal ini mengandung maksud bahwa sebagai seorang pemimpin kepala sekolah harus mencari dan menemukan gagasan baru untuk kemajuan sekolah. Sudarwan Danim (2004) kepala sekolah harus mempunyai langkah untuk mewujudkan gagasan tersebut dalam bentuk program-program yang harus dilaksanakan.

3. Kepuasan pelanggan yang diberikan sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting dalam meningkatkan kualitas sekolah, karena akan memberikan dampak positif bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah. Bentuk kepuasan pelanggan diperoleh melalui hasil yang diperoleh peserta didik yang sesuai dengan harapan orang tua, Besarnya biaya yang dikeluarkan tidak menjadi beban bagi orang tua apabila hasil yang diterima sesuai. Bentuk kualitas yang ada di sekolah berkaitan dengan bagaimana siswa mampu mengoptimalkan kemampuan yang ada dalam dirinya, sehingga dapat mewujudkan apa yang menjadi tujuan orang tua memasukkan anaknya ke sekolah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keinginan orang tua terbesar adalah anaknya bisa masuk ke perguruan tinggi bereputasi, sehingga bagi orang tua yang paham tentang Pendidikan akan melihat terlebih dahulu visi, misi dan proses pelaksanaannya di sekolah. Ketiga sekolah yang berwawasan Islam ini sudah membuktikannya, walaupun persentase yang lolos tidak stabil, tetapi secara signifikan masih bisa mencapai target yang direncanakan sekolah, Uswatun Hasanah (2020) mengatakan mutu merupakan suatu derajat keunggulan sebuah pelayanan. Dikatakan berkualitas apabila suatu pelayanan atau produk dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuannya, seperti (1) Akreditasi yang dimiliki sekolah (2) memiliki visi, misi dan tujuan yang jelas, (3) memiliki tenaga kependidikan yang profesional, (4) sarana dan prasarana memadai. (5) memiliki banyak prestasi baik akademik maupun non akademik, (6) para alumni mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain untuk masuk perguruan tinggi di Indonesia.

## **Kesimpulan**

Dari pembahasan di atas yang melibatkan 3 sekolah berwawasan Islam ini dapat disimpulkan Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah sudah menunjukkan hal positif, dimana ke tiga sekolah dalam memenuhi sarana dan fasilitas sekolah melebihi dari standar sekolah umumnya. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah sudah menunjukkan hal positif, dimana ke tiga sekolah dalam memenuhi sarana dan fasilitas sekolah melebihi dari standar sekolah umumnya. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kualitas sekolah sudah menunjukkan hal positif, dimana ke tiga sekolah dalam memenuhi sarana dan fasilitas sekolah melebihi dari standar sekolah umumnya



### Daftar Pustaka

- Adya Barata, Acep . (2004) Dasar-dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Arcaro, Jerome S (2005) Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan, terj. Yosol Iriantara Yogyakarta: Pustaka Pelajar:
- Ardi.<https://www.kompasiana.com/ardhiaditya/5a9eb447f133446b4310c5a2/bagaimana-meningkatkan-pelayanan-sekolah>
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2008),hal. 126.
- Boediono, (2003) Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: Rineka Cipta,
- Bogdan, Robert C. Dan S. Knoop Biklen, (1994) *Qualitative Research for Education, An Introduction to Theory and Methods*, Boston Allyn and Bacon,
- Djama'an, Satori & Aan, Komariah. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Danim, Sudarwan (2004) *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*, Bandung: PT. Pustaka
- Hasibuan, Malayu. (2005) *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara .cet ke 4
- I Wayan Aryawan, (2019) *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*. *Jurnal Ilmu Sosial*, Volume 5, No 1 Juni 2019, hal.35-45
- Komariah, Aan & Cepi Triatna, (2006) *University Leadership, Menuju Sekolah Efektif*, Jakarta: PT. Bumi Aksara,
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2014) *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks)
- Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 61.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Indonesia: Galia.
- Purwadarminta, (1997). *Kamus umum bahasa Indonseia*, Jakarta: Balai Pustaka,
- Putra. Adi. 2016. *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)*. *Jurnal Of Islamic Education Management*. Vol. 2 No.2, hal. 1-15.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Cet. Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sallis, E. (2010). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.Sarosa,
- Samiaji. (2012). *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Index <http://taufiku.gurusiana.id/article/mengukur-kualitas-sekolah-848214> (download tanggal 13 Januari 2019)
- Tjiptono, F.,(2004) *Manajemen Jasa* .Yogaykarata: Anadi, Ed I cetakan III
- Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- UUSPN No. 20 Tahun (2003) Bandung : Citra Umbara.
- Uswatun Hasanah. (2020). *Analisis Mutu Dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan Di MAN 2 Yogyakarta.*” *Managere Indonesian Journal Of Educational Management* 2, No. 2
- Yin, Robert K, (2003) *Case Study Research: Design and Methods* . New Delhi: Sage Publicationns,