

**Peran Pendidikan dalam Membangun Generasi Cerdas**

**Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan**

**Strategi Pengembangan Pembelajaran Ilmu Tafsir  
Pada PTAI**

**Trend Pendidikan Islam di Asia Tenggara**

**Daya Dukung Administrasi Pendidikan Untuk  
Melejitkan Implementasi Supervisi Pendidikan  
di Satuan Pendidikan**

**Pendidikan Islam dan Kekhawatiran Moral**

**Komunikasi Dakwah dan Pendidikan  
(Suatu Kajian Pengantar)**

**Islamisasi Ilmu Pengetahuan**

**Wacana Komparasi Peradaban Barat dan Timur  
di Indonesia**

**Kontribusi Umar Bin Khattab Terhadap Ilmu Fiqh  
dan Ushul Fiqh**

**NIZHAMIYAH**

**Vol.  
III**

**No.  
1**

**Hal.  
1-186**

**Medan  
Jan-Juni 2013**

**ISSN  
2087 - 8257**



***Diterbitkan Oleh:***  
**Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**IAIN SUMATERA UTARA**  
**2013**

- Pimpinan Umum** : Prof. Dr. Syafaruddin, M. Pd.  
**Penanggung Jawab** : Drs. Salim, M.Pd  
**Ketua Penyunting** : Nirwana Anas, M.Pd  
**Wakil Ketua Penyunting** : Kartika Manalu, M.Pd  
**Sekretaris Penyunting** : Ramadhan Lubis, M.Ag  
**Wakil Sekretaris Penyunting** : Hj. Auffah Yumna, MA

**Penyunting Pelaksana :**

- Dr. H. Mardianto, M.Pd - Dr. Hj. Masganti Sit, M.Ag  
 Dr. Abdullah, M.Pd - Dr. Khadijah, M.Ag

Dr. Al-Rasyidin, M.Ag.

**Penyunting Ahli :**

- Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd : (IAIN Sumatera Utara)  
 Prof. Dr. Hasan Asari, MA : (IAIN Sumatera Utara)  
 Prof. Dr. H. Haidar Daulay, MA : (IAIN Sumatera Utara)  
 Prof. Dr. Dja'far Siddik, MA : (IAIN Sumatera Utara)  
 Prof. Dr. Ir. Zainuddin, M.Pd : (Universitas Negeri Medan)  
 Prof. Dr. Saiful Sagala, M.Pd : (Universitas Negeri Medan)  
 Prof. Dr. Syamsul Nizar, MA : (UIN Syarif Qasim Pekanbaru)  
 Prof. Dr. Suparno, M.Pd : (Universitas Negeri Padang)  
 Dr. Popy Fuadah : (Univ. Persada Indonesia Jakarta)  
 Prof. Dr. Murniati, M.Pd : (Univ. Syiah Kuala Banda Aceh)  
 Dr. Saidurrahman, M.Ag : (IAIN Sumatera Utara)

**Bendahara:**

Asrizal S.Kom

**Distripusi:**

Husnarika Febriani, M.Pd - H. Pangulu Abd Karim Nst, MA

**Tata Usaha:**

Ilyas Gompas Harahap, M.Pd.

**Diterbitkan Oleh:**

**Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)**

**Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sumatera Utara**

Jl. Williems Iskandar Psr. V Medan Estate - Medan 20731

Telp. 061- 6622925 - Fax. 061 - 6615685

e-mail: [pgmi\\_iaindu@yahoo.co.id](mailto:pgmi_iaindu@yahoo.co.id)

**DAFTAR ISI**

<b>Peran Pendidik dalam Membangun Generasi Cerdas</b> <i>Syarifah Rahmah .....</i>	<b>1</b>
<b>Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan</b> <i>Amiruddin Siahann, M. Adlin Damanik dan Mahidin.....</i>	<b>21</b>
<b>Strategi Pengembangan Pembelajaran Ilmu Tafsir Pada PTAI</b> <i>Hasan Mansur Nasution.....</i>	<b>45</b>
<b>Trend Pendidikan Islam di Asia Tenggara</b> <i>Haidar Putra Daulay &amp; Nurgaya Pasa.....</i>	<b>59</b>
<b>Daya Dukung Administrasi Pendidikan Untuk Melejitkan Implementasi Supervisi Pendidikan di Satuan Pendidikan</b> <i>Taufikurrahman.....</i>	<b>80</b>
<b>Pendidikan Islam dan Kekhawatiran Moral</b> <i>Kamaruddin Harun... ..</i>	<b>106</b>
<b>Komunikasi Dakwah dan Pendidikan (Suatu Kajian Pengantar)</b> <i>Ahmad Tamrin Sikumbang.....</i>	<b>119</b>
<b>Islamisasi Ilmu Pengetahuan</b> <i>Salim .....</i>	<b>135</b>
<b>Wacana Komparasi Peradaban Barat dan Timur di Indonesia</b> <i>Eka Susanti .....</i>	<b>154</b>
<b>Kontribusi Umar Bin Khattab Terhadap Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh</b> <i>Zulkarnain Abdurrahman.....</i>	<b>174</b>

# MEMULIAKAN DAN MEMUASKAN PELANGGAN PENDIDIKAN

*Amiruddin Siahaan, H. M. Adlin Damanik,  
dan Mahidin*

**Abstract:** *Education unit is basically educational institution that provides educational services to customers, especially to students. Education customers are an interest group investing their future through an education unit to get the education and learning process, so that through the process of education and learning, they can grow and develop in accordance with the potential talents, interests, and objectives in the better future. Satisfactory services of educational units are directly provided by the teachers and the head of the education unit to the primary education customers or learners. While the services by the education superintendent are indirectly provided because the superintendent of education basically gives reinforcement to the teachers and the head of education unit to be able to effectively and consistently carry out their professional competence.*

**Kata Kunci:** Memuliakan, Memuaskan, Pelanggan Pendidikan.

## A. Pendahuluan

Sejak bergulirnya terminologi *stakeholder* yang diartikan sebagai kelompok kepentingan atau juga bisa disebut sebagai pelanggan pendidikan, telah terjadi berbagai upaya yang bersifat positif untuk meningkatkan peran dan fungsi satuan pendidikan kearah yang lebih efektif. Hal ini mengharuskan setiap satuan pendidikan memberikan yang terbaik bagi pelanggannya itu untuk setiap saat dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya, sehingga pelanggan itu terasa terpuaskan dan terujud apa yang diinginkannya.

Satuan pendidikan menjadi ujung tombak bagi pelanggan pendidikan dalam mencapai cita-cita masa depannya. Karenanya,

segala sesuatu yang terkait dengan kebutuhan pelanggan pendidikan, menjadi kewajiban satuan pendidikan itu untuk memenuhinya. Sebagai pelanggan pendidikan, masyarakat membutuhkan satuan pendidikan agar memiliki kemampuan agar seluruh kebutuhan pelanggan pendidikan itu terpenuhi.

Sebagaimana diketahui, masyarakat sangat menginginkan agar satuan pendidikan yang menjadi tempat proses pendidikan dan pembelajaran mampu memberikan yang terbaik bagi masyarakat atau pelanggan pendidikan itu. Memberikan yang terbaik itu dapat diartikan sebagai upaya satuan pendidikan dalam memenuhi berbagai program yang telah dijanjikannya kepada masyarakatnya, sehingga masyarakat yang memilih satuan pendidikan itu tidak kecewa dalam proses pendidikan dan pembelajaran.

Biasanya, apa yang dijanjikan satuan pendidikan kepada calon pelanggannya adalah berbagai kemudahan dengan adanya penyediaan sarana dan fasilitas yang memungkinkan pelanggan itu merasa diuntungkan. Sarana itu bisa dalam bentuk kemudahan-kemudahan proses pembelajaran, sehingga seluruh proses pendidikan dan pembelajaran yang dilaluinya akan memungkinkannya atau akan memudahkannya memasuki satuan pendidikan yang lebih tinggi, dan juga bisa akan memudahkannya mendapatkan pekerjaan sesuai dengan keinginannya.

Keadaan-keadaan inilah yang pada dasarnya menyebabkan seseorang akan menentukan pilihan satuan pendidikan tertentu. Tawaran yang selalui dikumandangkan atau ditawarkan satuan pendidikan kepada calon pelanggannya cenderung menggiurkan dan adakalanya membuat calon pelanggan terkesima. Tetapi yang lebih penting sebenarnya bukanlah janji atau tawaran itu yang paling penting, yang paling penting adalah bagaimana agar seluruh proses pendidikan dan pembelajaran di satuan pendidikan, benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut. Kebutuhan inilah yang harus menjadi fokus sehingga pelanggan pendidikan tidak dikecewakan oleh proses dan hasilnya.

Berbagai tawaran yang dikemukakan oleh satuan pendidikan pada dasarnya adalah wajar-wajar saja. Tetapi yang diharapkan adalah adanya kejujuran bagi satuan pendidikan dalam mengemuka-

kan tawaran sehingga calon pelanggan pendidikan tidak merasa dirugikan. Kewajiban setiap satuan pendidikan untuk melakukan perbaikan dalam berbagai proses pendidikan dan pembelajaran, merupakan hal yang tidak boleh diabaikan oleh satuan pendidikan.

## **B. Layanan Satuan Pendidikan untuk Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan**

Layanan yang tidak dapat diabaikan oleh satuan pendidikan terhadap pelanggannya secara umum adalah layanan pemberian pendidikan dan pembelajaran. Dalam kaitan ini perlu dipahami bahwa terdapat beberapa unsur yang dapat memberikan layanan kepada pelanggan pendidikan di satuan pendidikan. Pelanggan dalam hal ini diartikan sebagai peserta didik yang merupakan warga masyarakat yang memercayakan satuan pendidikan itu dapat mengembangkan potensi bakat, minat, bahkan cita-cita yang dimilikinya, sehingga dengan pengembangan potensi itu, akan semakin bertambah pengetahuan, pengalaman, dan juga keterampilan, dan semua itu akan memungkinkannya semakin siap menghadapi masa depan dengan rasa percaya diri yang tinggi.

Satuan pendidikan pada jenis dan jenjang apapun, memiliki kewajiban yang bersifat keniscayaan dalam memberikan yang terbaik bagi pelanggannya, terutama peserta didiknya. Fokus kepada peserta didik inilah yang menyebabkan upaya-upaya sertifikasi bagi peningkatan mutu guru sehingga mampu melakukan pendidikan dan pembelajaran dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta didik, yang menyebabkan upaya sertifikasi itu dilakukan secara berkelanjutan.

Selain sertifikasi, hal lain yang dilakukan agar pelanggan pendidikan terutama peserta didik terpuaskan dengan layanan satuan pendidikan adalah pelaksanaan akreditasi satuan pendidikan. Hal ini dilakukan agar satuan pendidikan memiliki kelayakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang tujuannya agar tidak jauh dari mutu pelaksanaan manajerial satuan pendidikan yang mengacu kepada 8 (delapan) standar nasional pendidikan. Akreditasi yang merupakan bagian dari peningkatan mutu manajerial satuan pendidikan, dilakukan agar mutu penyelenggaraan pendidikan dapat memenuhi 8 (delapan) standar nasional pendidikan.

Standar nasional pendidikan ini, mencakup 8 (delapan) standar nasional, meliputi:

- (1) Komponen standar isi;
- (2) Komponen standar proses;
- (3) Komponen standar kompetensi lulusan;
- (4) Komponen standar pendidik dan tenaga kependidikan;
- (5) Komponen standar sarana dan prasarana;
- (6) Komponen standar pengelolaan;
- (7) Komponen standar pembiayaan; dan
- (8) Komponen standar penilaian.

Upaya memuliakan pelanggan pendidikan, adalah merupakan kebijakan yang bersifat institusional. Artinya, lembaga atau satuan pendidikan dipaksa sedemikian rupa, maksud dipaksa disini bukan dalam pengertian negatif, tetapi berupaya agar seluruh standar nasional pendidikan itu dapat diterapkan dan menjadi bagian dari budaya satuan pendidikan dalam melaksanakan proses manajerial pendidikan dan pembelajarannya sehari-hari. Dengan terpenuhinya kedelapan standar nasional pendidikan itu, maka diharapkan seluruh proses pendidikan dan pembelajaran berjalan secara efektif.

Komponen-komponen yang terdapat dalam standar nasional pendidikan, merupakan komponen yang memungkinkan setiap satuan pendidikan dapat melaksanakan proses manajerial pendidikan dan pembelajaran secara utuh dan bersifat komprehensif. Jika ditelaah kedelapan standar nasional pendidikan itu, pada dasarnya akan memberikan kemuliaan bagi pelanggan pendidikan, terutama peserta didik dan juga masyarakat lain yang menggunakannya.

Tanggungjawab dalam melaksanakan seluruh standar nasional pendidikan inilah yang selalu ditekankan kepada manajemen satuan pendidikan. Satuan pendidikan diharapkan memiliki kesadaran yang bersifat menyeluruh yang memungkinkannya menyadari bahwa seluruh rangkaian yang terdapat dalam standar nasional pendidikan, merupakan pertarungan dalam melaksanakan kebijakan nasional di sektor pendidikan.

*Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan  
(Amiruddin Siahaan, M. Adlin Damanik, dan Mahidin)*

---

Satuan pendidikan dalam hal ini merupakan ujung tombak bagi peningkatan mutu pendidikan. Hal inilah yang selalu dibicarakan dan menjadi topik utama jika pendidikan diharapkan sebagai pintu utama dalam memajukan masyarakat. Satuan pendidikan dalam kaitan ini, menjadi fokus utama karena seluruh perangkat yang dapat merealisasikan seluruh komponen yang terdapat dalam standar nasional pendidikan adalah satuan pendidikan.

Kebagusan dan juga kelayakan seluruh program yang terdapat dalam satuan pendidikan merupakan cita-cita yang tidak dapat diabaikan oleh berbagai elemen yang terdapat dalam satuan pendidikan. Elemen itu bisa yang berada dalam satuan pendidikan, seperti guru, kepala satuan pendidikan, tenaga kependidikan, atau pihak lain yang tidak berada dalam satuan pendidikan tetapi memiliki keterkaitan yang bersifat *inheren* dengan satuan pendidikan, seperti pengawas satuan pendidikan, dinas pendidikan, bidang madrasah dari Kementerian Agama, Komite Sekolah/Madrasah, dunia usaha dan industri, dan lain sebagainya.

Berbagai elemen ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan pendidikan. Siapakah pelanggan pendidikan itu? Pertanyaan ini selalu dikemukakan oleh berbagai pihak. Oleh Edward Sallis (2002:22) pelanggan pendidikan itu diidentifikasi sebagai berikut:

Education	: The Service
The Learner	: Primary External Customer or Client
Parents/Governors/Employers	: Secondary External Customer
Labour Market/Government/Society	: Tertiary External Customer
Teachers/Support Staff	: Internal Customer

Terlihat secara jelas siapa saja yang menjadi pelanggan pendidikan seperti tertera diatas. Bahwa satuan pendidikan itu dalam konteks pendidikan disebut sebagai layanan atau pemberi layanan. Artinya, satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran, merupakan lembaga yang memberikan layanan kepada pelanggannya. Layanan yang diberikan

tentu saja adalah pendidikan dan pembelajaran sehingga peserta didik yang menjadi pelanggan utamanya, memiliki proses pengembangan diri sesuai dengan potensi diri yang dimilikinya.

Kedudukan pelanggan pendidikan inilah yang menjadi orientasi sistem pelayanan lembaga pendidikan terhadap pengguna jasa kependidikan. Seluruh sistem pelayanan yang diberikan persekolahan terhadap pengguna jasa atau pelanggannya inilah, yang menjadi orientasi paradigma baru administrasi pendidikan. Paradigma baru ini cenderung menjadikan sistem organisasi pendidikan menjadi lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pendidikan, dengan mengutamakan keinginan, kepentingan dan kebutuhan para pelanggan atau *stakeholders* tersebut (Siahaan, dkk, 2013:3).

Sepertinya, tidak ada tugas lain yang dilakukan satuan pendidikan selain memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya. Sudah pasti dan dapat dipastikan layanan utama harus diberikan kepada peserta didik karena memang peserta didik itulah yang mengharapkan agar dirinya tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Karenanya, fokus kepada upaya memberikan yang terbaik kepada peserta didik, menjadi keniscayaan yang dilakukan oleh satuan pendidikan.

Mendatangkan kebahagiaan merupakan kebajikan yang menjadi simbol utama bagi satuan pendidikan terhadap pelanggannya. Hal ini merupakan bagian terpenting dari upaya untuk mewujudkan budaya yang baik bagi satuan pendidikan. Karenanya, merupakan keniscayaan yang tak terbantahkan pada satuan pendidikan bahwa secara filosofis merupakan lembaga yang memberikan kesempatan kepada setiap individu yang ada di dalamnya untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensinya masing-masing.

Dalam kaitan dengan fungsi satuan pendidikan jika dikaitkan dalam konteks sebagai lembaga pemberi layanan kepada pelanggannya, maka satuan pendidikan itu harus fokus kepada pengembangan strategi menajemennya, dalam hal ini adalah bagaimana mengembangkan personil atau sumber daya manusianya dan organisasinya. Satuan pendidikan memiliki kewajiban untuk

mengembangkan sumber daya manusia dan organisasinya. Titik tolak dari pengembangan organisasi adalah fokus kepada upaya pengembangan sumber daya manusia dan organisasi.

Kedua elemen inilah yang akan meningkatkan fungsi satuan pendidikan dalam mengembangkan keinginan pelanggannya sehingga pelanggannya terpuaskan sesuai dengan kebutuhan atau juga keinginannya. Strategi manajemen yang tepat untuk meningkatkan mutu bagi organisasi seperti satuan pendidikan harus meningkatkan fungsi sumber daya manusia dan organisasinya. Strategi manajemen ini akan memberikan kesempatan kepada satuan pendidikan dapat memberikan layanan yang memuaskan karena seluruh perangkat organisasi, terutama sumber daya manusia dan seluruh elemen organisasi berperan secara efektif.

Tepat apa yang dikemukakan oleh Jack Dunham (2002:27-28), yaitu: *The recommendations are concerned with two kinds of management strategy: personal and organisational. Both are required to achieve the objectives of: (1) helping the person with the problem to become effective again; (2) planning and implementing the organisational changes needed to prevent a repetition of the situation.* Bahwa strategi manajemen selayaknyalah difokuskan kepada pencapaian yang efektif terhadap sumber daya manusia atau personil dan organisasi. Personil diefektifkan sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan organisasi, dan juga membuat perencanaan kebutuhan organisasi untuk mengadakan perubahan sehingga bisa mencegah hal-hal yang mengganggu rencana organisasi.

Peningkatan mutu personil sebagai sumber daya manusia dan juga organisasi, sejalan dengan kebijakan nasional di sektor pendidikan. Pada sektor sumber daya manusia dilakukan dengan sertifikasi guru sebagai tenaga pendidik, sedangkan peningkatan pada sektor kelembagaan dilakukan dengan akreditasi. Sertifikasi dan akreditasi merupakan bagian dari upaya agar sumber daya manusia dan organisasi secara simultan dapat melakukan pelayanan kepada pelanggan pendidikan.

Pemberian layanan yang memuaskan kepada pelanggan pendidikan di satuan pendidikan dimotivasi oleh adanya inovasi

dalam ilmu manajemen, inovasi itu mengenalkan istilah manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM). Oleh Ishikawa dalam Pawitra (1993:135) TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Nasution (2001:28) TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Konsep yang dikemukakan dalam TQM mengindikasikan perlu dan pentingnya kedudukan pelanggan dengan memanfaatkan seluruh perangkat organisasi, sehingga organisasi berada pada kondisi siaga untuk tetap fokus kepada kepentingana pelanggan. Pelanggan harus dipuaskan karena memang yang dibutuhkan pelanggan adalah kepuasan sesuai dengan apa yang diterimanya berdasarkan apa yang dibutuhkannya.

Jika mengacu kepada siapa pelanggan utama pendidikan, yang sudah tentu adalah peserta didik, tidak ada jalan lain bagi satuan pendidikan untuk memberikan yang terbaik bagi peserta didik. Peserta didik adalah wakil masyarakat yang membutuhkan pengembangan diri beserta dengan segala potensi nyang dimilikinya. Satuan pendidikan mengakomodir berbagai kepentingan pelanggan pendidikan itu sehingga pelanggan itu merasakan arti produk yang diberikan satuan pendidikan.

### **C. Elemen-elemen di Satuan Pendidikan yang Memberikan Kepuasan Pelanggan**

Berbagai elemen di satuan pendidikan memiliki kewajiban terhadap pelanggan pendidikan. Kewajiban mereka adalah melakukan berbagai aktivitas sebagaimana kompetensi profesional mereka. Mereka adalah guru, kepala satuan pendidikan, dan pengawas pendidikan. Guru, kepala satuan pendidikan, dan pengawas pendidikan merupakan elemen garis depan memberikan layanan kepada pelanggan pendidikan.

Hanya saja jika ditelaah terdapat perbedaan layanan yang mereka berikan, dikatakan berbeda karena layanan mereka ada yang

bersifat langsung maupun tidak langsung. Guru dan kepala satuan pendidikan memberikan layanan langsung kepada peserta didik, sedangkan pengawas pendidikan tidak memberikan langsung, tetapi pengawas pendidikan memberikan penguatan kepada guru dan kepala satuan pendidikan, sehingga guru dan kepala satuan pendidikan dapat melaksanakan tugas pokoknya berdasarkan kompetensi profesional yang mereka berikan.

### **1. Layanan Profesional yang Diberikan Guru Kepada Pelanggan Pendidikan**

Guru merupakan elemen terdepan dalam memberikan layanan kepada peserta didik sebagai pelanggan utama pendidikan. Dengan segala kapasitas yang dimilikinya, guru memberikan layanan pendidikan dan pembelajaran kepada peserta didik. Layanan itu dalam bentuk proses pendidikan dan pembelajaran yang memungkinkan seluruh kurikulum, baik kurikulum tertulis maupun tersembunyi berjalan sesuai dengan proses yang telah ditetapkan.

Guru berupaya merealisasikan seluruh perangkat bahan ajar tercapai dengan segala konsekuensinya. Dikatakan demikian karena proses belajar dan mengajar yang dilakukan guru harus terukur secara kuantitatif bahkan kualitatif. Guru dalam hal ini berupaya agar seluruh proses pembelajaran di dalam maupun diluar kelas, memungkinkan guru untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pendidik, pengajar, pembimbing, dan pelatih.

Sebagai pendidik guru memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Sebagai pengajar guru memberikan informasi tentang ilmu dan pengetahuan sehingga peserta didik bisa merubah sikapnya ke arah yang lebih baik. Sebagai pembimbing, guru mengarahkan peserta didik sehingga bakat dan minat yang dimilikinya dapat mengembangkan dirinya. Sedangkan sebagai pelatih, guru memberikan keterampilan-keterampilan yang memungkinkan pesereta didik terampil dalam konteks kognitif, afektif, dan juga psikomotorik.

Jika mengacu kepada Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dapat dilihat bahwa terdapat empat kompetensi keprofesionalan guru, yaitu:

1. Kompetensi Pedagogik
2. Kompetensi kepribadian
3. Kompetensi professional, dan
4. Kompetensi social

Keempat kompetensi ini memiliki indikator-indikator tertentu yang memberikan jaminan bahwa keempatnya dapat dilaksanakan dan terukur secara kuantitatif dan kualitatif, baik melalui pendidikan pra jabatan, *in serving training*, pendidikan dan latihan tertentu, dan lain sebagainya. Keempat kompetensi di atas, memiliki indikator-indikator, yaitu:

1. **Kompetensi pedagogik: Kemampuan dalam pengelolaan pembelajaran peserta didik, indikatornya:**
  - a. Pemahaman wawasan atau landasan kependidikan
  - b. Pemahaman terhadap peserta didik
  - c. Pengembangan kurikulum/silabus
  - d. Perancangan pembelajaran
  - e. Pelaksanaan pembelajaran yang mendidik dan dialogis
  - f. Pemanfaatan teknologi pembelajaran
  - g. Evaluasi proses dan hasil elajar, dan
  - h. Pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.
2. **Kompetensi kepribadian; pemilikan sifat-sifat kepribadian, indikatornya:**
  - a. Berakhlak mulia
  - b. Arif dan bijaksana
  - c. Mantap
  - d. Berwibawa
  - e. Stabil
  - f. Dewasa
  - g. Jujur
  - h. Menjadi teladan bagi peserta didik dan masyarakat
  - i. Secara objektif mengevaluasi kinerja sendiri, dan

j. Mau dan siap mengembangkan diri seara mandiri dan berkelanjutan.

**3. Kompetensi profesional; kemampuan dalam menguasai pengetahuan bidang ilmu, teknologi, dan/atau seni yang diampunya, indikatornya:**

- a. Materi pelajaran secara luas dan mendalam sesuai standar isi program satuan pendidikan, mata pelajaran, dan/atau kelompok mata peajaran yang akan diampunya
- b. Konsep-konsep dan metode disiplin keilmuan, teknologi, atau seni yang relevan yang secara konseptual menaungi atau koheren dengan program satuan pendidikan, mata pelajaran, dan/atau kelompok mata pelajaran yang akan diampu.

**4. Kompetensi sosial; indikatornya:**

- a. Berkomunikasi lisan, tulisan, dan/atau isyarat
- b. Menggunakan teknologi komunikasi dan informasi secara fungsional
- c. Bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, pimpinan satuan pendidikan, orangtua/wali peserta didik, bergaul secara santun dengan masyarakat sekitar dengan mengindahkan norma serta sistem nilai yang berlaku, dan
- d. Menerapkan prinsip-prinsip persaudaraan sejati dan semangat kebersamaan.

Merujuk kepada kompetensi keprofesionalan guru sebagai tertera di atas, menunjukkan bahwa seorang guru setiap saat mengabdikan dirinya dengan memperlakukan dirinya sebagai seorang profesional dan menyanggupi tindakan sebagai orang yang mampu memberikan layanan kepada peserta didik. Keprofesionalan itu, merupakan wujud pengabdian seorang guru memberikan layanan kepada peserta didik sebagai pelanggan pendidikan, sehingga peserta didik itu tumbuh dan berkembang sesuai dengan bakat, minat dan keinginannya.

Mengembangkan potensi peserta didik merupakan tujuan dari upaya guru memberikan layanan kepada peserta didik sebagai

pelanggan pendidikan. Kebahagiaan guru adalah jika peserta didik yang dilayaninya tumbuh dan berkembang sesuai potensi yang dimilikinya, dan dengan adanya potensi itu peserta didik mampu menjadikan kehidupan masa depannya lebih baik. Guru, bagaimanapun akan merasa terpuaskan secara profesional, jika seluruh proses pendidikan dan pembelajaran yang dilakukannya dapat mengembangkan potensi peserta didik, yang jika ditelaah antara satu peserta didik dengan peserta didik yang lainnya akan berbeda, karena memang karakter setiap peserta didik pasti akan berbeda secara proporsional, maka guru itu akan bahagia.

## ***2. Layanan Profesional yang Diberikan Kepala Satuan Pendidikan Kepada Pelanggan Pendidikan***

Kepala satuan pendidikan pada berbagai jenis dan jenjang pendidikan, pada dasarnya adalah guru yang mendapat tugas tambahan. Mereka adalah guru yang memiliki kelebihan dalam aspek kepemimpinan dan para rekan sejawat mengakui kredibilitas kehidupan mereka dalam sehari-hari di satuan pendidikan. Dengan adanya nilai lebih yang ada pada mereka, mereka diberi kesempatan memimpin satuan pendidikan, baik pada satuan pendidikan asal mereka atau juga pada satuan pendidikan lainnya. Hal ini sangat tergantung bagaimana mereka ditempatkan berdasarkan kebutuhan satuan organisasi satuan pendidikan.

Sebagai kepala satuan pendidikan, mereka juga pada dasarnya mengajar walau dengan jumlah jam mengajar yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan guru lainnya. Hal ini dilakukan agar tugas tambahan yang mereka emban sebagai kepala satuan pendidikan menjadi lebih efektif. Keefektifan penggunaan waktu sangat diperlukan bagi kepala satuan pendidikan agar tugas tambahan itu akan menjamin terjadinya proses manajerial yang efektif di satuan pendidikan.

Untuk melihat bahwa tugas tambahan sebagai kepala satuan pendidikan memberikan kesempatan kepada kepala satuan pendidikan untuk dapat memberikan layanan kepada pelanggan pendidikan, dapat dilihat dari kompetensi yang harus melekat dalam diri setiap kepala satuan pendidikan. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 13 Tahun 2007 tentang Standar Kom-

*Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan  
(Amiruddin Siahaan, M. Adlin Damanik, dan Mahidin)*

petensi Kepala Sekolah/Madrasah sebagai kepala satuan pendidikan, adalah sebagai berikut:

<b>DIMENSI KOMPETENSI</b>	<b>KOMPETENSI</b>
1. Kepribadian	1.1 Berakhlak mulia, mengembangkan budaya dan tradisi akhlak mulia, dan menjadi teladan akhlak mulia bagi komunitas di sekolah/madrasah
	1.2 Memiliki integritas kepribadian sebagai pemimpin
	1.3 Memiliki keinginan yang kuat dalam pengembangan diri sebagai kepala sekolah/madrasah
	1.4 Bersikap terbuka dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi
	1.5 Mengendalikan diri dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan sebagai kepala sekolah/madrasah
	1.6 Memiliki bakat dan minat jabatan sebagai pemimpin pendidikan
2. Manajerial	2.1 Menyusun perencanaan sekolah/madrasah untuk berbagai tingkatan perencanaan
	2.2 Mengembangkan organisasi sekolah/madrasah sesuai dengan kebutuhan
	2.3 Memimpin sekolah/madrasah dalam rangka pendayagunaan sumber daya sekolah/madrasah secara optimal
	2.4 Mengelola perubahan dan pengembangan sekolah/madrasah menuju organisasi pembelajar yang efektif
	2.5 Menciptakan budaya dan iklim sekolah/madrasah yang kondusif dan inovatif bagi pembelajaran peserta didik
	2.6 Mengelola guru dan staf dalam rangka pendayagunaan sumber daya manusia secara optimal

	2.7 Mengelola sarana dan prasangka sekolah / madrasah dalam rangka pendayagunaan secara optimal
	2.8 Mengelola hubungan sekolah/madrasah dan masyarakat dalam rangka pencarian dukungan ide, sumber belajar, dan pembiayaan sekolah/madrasah
	2.9 Mengelola peserta didik dalam rangka penerimaan peserta didik baru, dan penempatan dan pengembangan kapasitas peserta didik
	2.10 Mengelola pengembangan kurikulum dan kegiatan pembelajaran sesuai dengan arah dan tujuan pendidikan nasional
	2.11 Mengelola keuangan sekolah/madrasah sesuai dengan prinsip pengelolaan yang akuntabel, transparan, dan efisien
	2.12 Mengelola ketatausahaan sekolah/madrasah dalam mendukung pencapaian tujuan sekolah/madrasah
	2.13 Mengelola unit layanan khusus sekolah/madrasah dalam mendukung kegiatan pembelajaran dan kegiatan peserta didik di sekolah/madrasah
	2.14 Mengelola system informasi sekolah/madrasah dalam mendukung penyusunan program dan pengambilan keputusan
	2.15 Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi bagi peningkatan pembelajaran dan manajemen sekolah/madrasah
	2.16 Melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan program kegiatan sekolah/madrasah dengan prosedur yang tepat, serta merencanakan tindak lanjutnya
3. Kewirausahaan	3.1 Menciptakan inovasi yang berguna bagi pengembangan sekolah / madrasah

*Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan  
(Amiruddin Siahaan, M. Adlin Damanik, dan Mahidin)*

	3.2 Bekerja keras untuk mencapai keberhasilan sekolah/madrasah sebagai organisasi pembelajaran yang efektif
	3.3 Memiliki motivasi yang kuat untuk sukses dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemimpin sekolah/madrasah
	3.4 Pantang menyerah dan selalu mencari solusi terbaik dalam menghadapi kendala yang dihadapi sekolah/madrasah
	3.5 Memiliki naluri kewirausahaan dalam mengelola kegiatan produksi/jasa sekolah/madrasah sebagai sumber belajar peserta didik
4. Supervisi	4.1 Merencanakan program supervisi akademik dalam rangka peningkatan profesionalisme guru
	4.2 Melaksanakan supervisi akademik terhadap guru dengan menggunakan pendekatan dan teknik supervisi yang tepat
	4.3 Menindaklanjuti hasil supervisi akademik terhadap guru dalam rangka peningkatan profesionalisme guru
5. Sosial	5.1 Bekerja sama dengan pihak lain untuk kepentingan sekolah/madrasah
	5.2 Berpartisipasi dalam kegiatan sosial kemasyarakatan
	5.3 Memiliki kepekaan sosial terhadap orang atau kelompok lain

Merujuk kepada kompetensi yang harus melekat dalam diri seorang kepala satuan pendidikan sebagaimana tertera di atas, dapat dikatakan bahwa kompetensi profesional itu memiliki relevansi yang bersifat signifikan terhadap upaya untuk memberikan layanan bagi peserta didik sebagai pelanggan pendidikan. Kompetensi profesional itu walaupun tidak mengemukakan untuk memuaskan pelanggan pendidikan secara tekstual, tetapi mengindikasikan bahwa keprofesionalan itu adalah untuk selalu berada dalam

keadaan siaga memberikan yang terbaik bagi pelanggan pendidikan dan juga organisasi satuan pendidikan.

Kepala satuan pendidikan dengan segala perangkat yang ada dalam organisasi satuan pendidikan, diamanahkan untuk dapat memberikan layanan yang memungkinkan peserta didik bukan hanya merasa terpuaskan dengan proses pendidikan dan pembelajaran, tetapi yang lebih penting adalah memunculkan budaya pemberian layanan sehingga peserta didik sebagai pelanggan utama pendidikan, mengalami perubahan dalam konteks adanya penambahan ilmu, pengetahuan, dan keterampilan.

Pada sisi yang lain secara simultan diharapkan peserta didik memiliki kesiapan dalam menghadapi berbagai hal terkait dengan perubahan sikap dan menyikapi berbagai hal dalam hidup dan kehidupannya. Satuan pendidikan melalui proses pendidikan dan pembelajaran, diharapkan mampu memberikan keterampilan kepada peserta didik untuk dapat hidup secara elegan, mampu menyesuaikan diri dengan keadaan, dan yang lebih penting mampu mengantisipasi berbagai hal untuk masa depannya.

### ***3. Layanan Profesional yang Diberikan Pengawas Pendidikan Kepada Pelanggan Pendidikan***

Setelah guru dan kepala satuan pendidikan yang secara langsung memberikan layanan pendidikan kepada pelanggan pendidikan, elemen terpenting lain yang memberikan layanan pendidikan kepada pesereta didik sebagai pelanggan pendidikan adalah pengawas pendidikan. Pengawas pendidikan merupakan elemen yang sangat penting dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan pendidikan.

Hanya saja dalam melaksanakan tugasnya, mereka tidak berhadapan langsung dengan peserta didik, tetapi mereka memberikan penguatan kepada guru dan kepala satuan pendidikan agar mereka dapat melaksanakan tugas pokok dan kompetensi keprofesionalan mereka secara efektif dan konsisten. Pengawas pendidikan merupakan tugas yang pada dasarnya adalah memberikan bantuan dan sifatnya koordinatif dengan guru dan kepala satuan pendidikan. Pengawas pendidikan tidak memiliki

kekuatan struktural sehingga mereka tidak dapat memberikan *reward* dan *punishment* kepada guru dan kepala satuan pendidikan.

Guru dan kepala satuan pendidikanlah yang dapat memberikan *reward* dan *punishment*. Pengawas pendidikan setiap saat memberikan peluang yang besar bagi guru dan kepala satuan pendidikan untuk dapat melaksanakan tugas pokok masing-masing secara utuh, menyeluruh, dan sempurna. Dengan berbagai kompetensi keprofesionalan yang melekat dalam dirinya, pengawas pendidikan hanya dapat membina guru dan kepala sekolah, dan dengan adanya pembinaan itu guru dan kepala sekolah diharapkan akan lebih efektif melaksanakan tugasnya sehingga pelanggan pendidikan di satuan pendidikan dapat terpuaskan.

Untuk melihat apakah pengawas pendidikan dapat memberikan layanan kepada pelanggan pendidikan sehingga pelanggan pendidikan terpuaskan dalam proses pendidikan dan pembelajaran di satuan pendidikan, dapat dilihat dari kompetensi pengawas pendidikan sebagaimana Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 12 Tahun 2007, tanggal 28 Maret 2007 seperti tertera dibawah ini:

DIMENSI KOMPETENSI	KOMPETENSI
1. Kompetensi kepribadian	1.1 memiliki tanggungjawab sebagai pengawas satuan pendidikan
	1.2 kreatif dalam bekerja dan memecahkan masalah baik yang berkaitan dengan kehidupan pribadinya maupun tugas-tugas jabatannya
	1.3 memiliki rasa ingin tahu akan hal-hal baru tentang pendidikan dan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang menunjang tugas pokok dan tanggungjawabnya
	1.4 menumbuhkan motivasi kerja pada dirinya dan pada <i>stakeholder</i> pendidikan
2. Kompetensi supervisi manajerial	2.1 menguasai metode, teknik dan prinsip-prinsip supervise dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah

	2.2 menyusun program kepengawasan berdasarkan visi-misi-tujuan dan program pendidikan di sekolah
	2.3 menyusun metode kerja dan instrument yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi pengawasan di sekolah
	2.4 menyusun laporan hasil-hasil pengawasan dan menindaklan jutinya untuk perbaikan program pengawasan berikutnya di sekolah
	2.5 membina kepala sekolah dalam pengelolaan dan administrasi satuan pendidikan berdasarkan manajemen peningkatan mutu pendidikan di sekolah
	2.6 membina kepala sekolah dan guru dalam melaksanakan bimbingan konseling di sekolah
	2.7 mendorong guru dan kepala sekolah dalam merefleksikan hasil-hasil yang dicapainya untuk menemukan kelebihan dan kekurangan dalam mlaksanakan tugas pokoknya di sekolah.
	2.8 memantau pelaksanaan standar nasional pendidikan dan menafaatkan hasil-hasilnya untuk membantu kepala sekolah dalam mempersiapkan akreditasi sekolah.
3. Kompetensi supervisi akademik	3.1 memahami konsep, prinsip, teori dasar, karakteristik, dan kecenderungan perkembangan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI
	3.2 memahami konsep, prinsip, teori dasar, karakteristik, dan kecenderungan perkembangan proses pembelajaran/bimbingan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI
	3.3 membimbing guru dalam menyusun silabus tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI berlandaskan

*Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan  
(Amiruddin Siahaan, M. Adlin Damanik, dan Mahidin)*

	standar isi, standar kompetensi dan kompetensi dasar, dan prinsip-prinsip pengembangan KTSP
	3.4 membimbing guru dalam memilih dan menggunakan strategi/metode/teknik pembelajaran/bimbingan yang dapat mengembangkan berbagai potensi siswa melalui bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI
	3.5 membimbing guru dalam menyusun RPP untuk tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI
	3.6 membimbing guru dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran/bimbingan (di kelas, laboratorium, dan/atau di lapangan) untuk mengembangkan potensi siswa pada tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI
	3.7 membimbing guru dalam mengelola, merawat, mengembangkan dan menggunakan media pendidikan dan fasilitas pembelajaran/bimbingan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI
	3.8 memotivasi guru untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk pembelajaran/bimbingan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran SD/MI
4. kompetensi evaluasi	4.1 menyusun criteria dan indikator keberhasilan pendidikan dan pembelajaran/bimbingan dan konseling
	4.2 membimbing guru dalam menentukan aspek-aspek yang penting dinilai dalam pembelajaran/bimbingan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI
	4.3 menilai kinerja kepala sekolah, guru dan staf

	<p>sekolah dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya untuk meningkatkan mutu pendidikan dan pembelajaran/bimbingan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI</p>
	<p>4.4 memantau pelaksanaan pembelajaran/bimbingan dan hasil belajar siswa serta menganalisisnya untuk perbaikan mutu pembelajaran/bimbingan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI.</p>
	<p>4.5 membina guru dalam memanfaatkan hasil penilaian untuk perbaikan mutu pendidikan dan pembelajaran/bimbingan tiap bidang pengembangan di TK/RA atau mata pelajaran di SD/MI.</p>
	<p>4.6 mengolah dan menganalisis data hasil penilolaian kinerja kepala sekolah, kinerja guru dan staf sekolah.</p>
<p>5. Kompetensi penelitian pengembangan</p>	<p>5.1 menguasai berbagai pendekatan, jenis, dan metode penelitian dalam pendidikan.</p>
	<p>5.2 menentukan masalah kepengawasan yang penting diteliti baik untuk keperluan tugas pengawasan maupun untuk pengembangan karirnyasebagai pengawas.</p>
	<p>5.3 menyusun proposal penelitian pendiikan baik proposal penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif.</p>
	<p>5.4 melaksanakan penelitian pendidikan untuk pemecahan masalah pendidikan, dan perumusan kebijakan pendidikan yang bermanfaat bagi tugas pokok tanggung jawabnya.</p>
	<p>5.5 mengolah dan menganalisis data hasil penelitian pendidikan baik data kualitatif maupun data kuantitatif.</p>
	<p>5.6 menulis karya ilmiah (KTI) dalam bidang</p>

*Memuliakan dan Memuaskan Pelanggan Pendidikan  
(Amiruddin Siahaan, M. Adlin Damanik, dan Mahidin)*

	kepengawasan dan memanfaatkannya untuk perbaikan mutu pendidikan
	5.7 menyusun pedoman/panduan dan atau buku/modul yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pengawasan di sekolah
	5.8 memberikan bimbingan kepada guru tentang penelitian tindakan kelas, baik perencanaan maupun pelaksanaannya di sekolah
6. Kompetensi sosial	6.1 bekerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka meningkatkan kualitas diri untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya
	6.2 Aktif dalam kegiatan asosiasi pengawas satuan pendidikan

Merujuk kepada kompetensi keprofesionalan pengawas pendidikan sebagaimana tertera pada tabel di atas, terlihat dengan jelas bahwa kompetensi yang melekat pada diri setiap pengawas pendidikan itu, akan membawa dampak kepada upaya memuaskan pelanggan pendidikan di setiap satuan pendidikan. Memang, pengawas pendidikan tidak berhadapan langsung dengan peserta didik sebagai pelanggan pendidikan, tetapi dengan bantuan penguatan terhadap tugas pokok guru dan kepala satuan pendidikan, dimana guru dan kepala satuan pendidikan semakin efektif dalam tugas pokoknya berkat bantuan bimbingan pengawas satuan pendidikan itu, maka pengawas pendidikan secara tidak langsung telah memberikan layanan kepada pelanggan pendidikan di satuan pendidikan.

Guru, kepala satuan pendidikan, dan pengawas pendidikan, adalah elemen terdepan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan pendidikan di satuan pendidikan. Dengan adanya upaya meningkatkan secara konsisten keprofesionalan masing-masing, seluruh elemen-elemen ini pada dasarnya telah bekerja dalam upaya memuaskan pelanggan pendidikan tersebut.

#### **D. Penutup**

Layanan pendidikan yang memuaskan pelanggan pendidikan merupakan fokus utama bagi satuan pendidikan pada saat ini. Dikatakan menjadi fokus karena masyarakat sebagai pelanggan pendidikan, memiliki hak yang besar untuk mendapatkan layanan pendidikan dan pembelajaran sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pelanggan pendidikan ini adalah bentuk atau wujud dari kesiapan satuan pendidikan untuk melaksanakan proses pendidikan dan pembelajaran.

Sebuah satuan pendidikan yang dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggannya, terutama pelanggannya yaitu peserta didik, mengindikasikan bahwa satuan pendidikan itu telah dapat memenuhi syarat sebagai lembaga atau satuan pendidikan yang memenuhi berbagai persyaratan untuk layak dikatakan mampu melaksanakan proses manajerial pendidikan dan pembelajaran. Satuan pendidikan yang mampu itu berarti telah dapat memenuhi berbagai kewajiban sehingga seluruh tuntutan 8 (delapan) standar nasional pendidikan telah terpenuhi atau paling tidak telah mendekati terpenuhinya standar nasional pendidikan tersebut.

Pemberi layanan pendidikan itu ada yang bersifat langsung kepada pelanggan utamanya, yaitu peserta didik, tetapi juga ada yang tidak langsung. Pemberi layanan langsung adalah guru dan kepala satuan pendidikan, karena mereka setiap hari berhadapan dengan peserta didik dan berupaya melakukan interaksi yang bersifat aktif dan profesional dengan peserta didik.

Sedangkan pemberi layanan yang tidak langsung adalah pengawas satuan pendidikan, mereka adalah tenaga kependidikan yang memiliki kewenangan untuk memberikan bantuan kepada guru dan kepala satuan pendidikan agar lebih efektif melaksanakan tugas keprofesionalannya. Walaupun mereka tidak langsung berhadapan dengan peserta didik, tetapi mereka secara efektif mampu memberikan bantuan profesional kepada guru dan kepala satuan pendidikan, sehingga guru dan kepala satuan pendidikan itu akan bekerja berdasarkan kompetensi profesionalnya.

Hanya saja, perlu diketahui bahwa pengawas pendidikan tidak dapat memberikan *reward* dan *punishment* kepada guru dan kepala satuan pendidikan. Pengawas pendidikan adalah personil satuan pendidikan yang tugasnya adalah memberikan bantuan agar pendidik dan tenaga kependidikan di setiap satuan pendidikan bisa lebih efektif melaksanakan tugas profesionalnya.

- 
- Amiruddin Siahaan adalah Dosen Tetap pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sumatera Utara Medan, memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd) dari Pascasarjana UNP Padang.
  - Adlin Damamik adalah Dosen Tetap Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sumatera Utara Medan.
  - Mahidin adalah Dosen Tetap pada Jurusan Bimbingan Konseling Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sumatera Utara Medan, memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd) dari Pascasarjana UNP Padang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dunham, Jack, (2002), *Developing Effective School Management*, London, Routledge 11 New Fetter Lane.
- Nasution, M.N., (2001), *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Pawitra, T, (1993), “Kepuasan Pelanggan Sebagai keunggulan Daya Saing”, *Journal of Marketing*, Prasetya Mulya, Volume 1, No.1.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 13 Tahun 2007 tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah/Madrasah.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 12 tahun 2007 tentang Kompetensi Pengawas Sekolah/Madrasah.
- Sallis, Edward, (2002), *Total Quality Management in Education*, Third Edition, London, Kogan Page Ltd.
- Siahaan, Amiruddin, Wahyuli Lius Zen, Mahidin, dan Taufiqurrahman, (2013), *Administrasi Satuan Pendidikan*, Medan, Perdana Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

