



**MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN
MUTU PENDIDIKAN DI MTs HIFZIL QUR'AN MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*

Oleh:

NURUL PRASTIKA
NIM : 37.15.3.044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



**MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN
MUTU PENDIDIKAN DI MTs HIFZHIL QUR'AN MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Prodi
Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*

Oleh

Nurul Prastika

NIM. 37.15.3.044

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. M. Adlin Damanik, M. Ap
NIP. 195512121985031002

Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd
NIP. 19770808200801014

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

2019



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Willièm Iskandar Pasar V Medan Estate 20731 Telp. 6615683 - 6622925 Fax. 6615683,
Email ; fitk@uinsu.ac.id

SURAT PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul “Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Hifzil Qur’an Medan” yang disusun oleh NURUL PRASTIKA yang telah dimunaqasyakan dalam sidang Munaqasyah Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UINSU Medan pada tanggal:

21 Agustus 2019 M
20 Dzulhijjah 1440 H

Skripsi telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara.

**Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SU Medan**

Ketua Prodi MPI

Sekretaris

Dr. Abdillah, M.Pd
NIP : 19680805 199703 1 002

Dr. Muhammad Rifa’IM.Pd
NIP: 19700504 201411 1 002

Anggota Penguji

Drs. Adlin Damanik, M.AP
NIP : 19551212 198503 1 002

Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd
NIP : 19770808 200801 1 014

Dr. Inom Nasution, M.Pd
NIP: 19710607 199503 2 001

Drs. H. M Yasin, MA
NIP: 19560203 197903 1 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SU Medan

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Prastika

NIM : 37153044

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : **“Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”**

Pembimbing : 1. Drs. Adlin Damanik, M.Ap

2. Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd

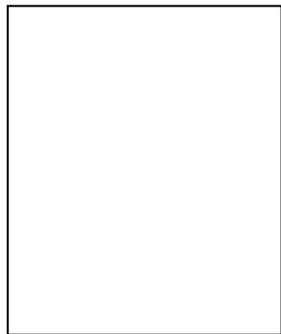
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah dijelaskan sebelumnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima segala konsekuensinya bila pernyataan saya ini tidak benar.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 16 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan

NURUL PRASTIKA
37.15.3.044

ABSTRAK



Nama : Nurul Prastika
 Nim : 37153044
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Pembimbing I : Drs. M. Adlin Damanik, M.Ap
 Pembimbing II : Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd

MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI MTs HIFZHIL QUR'AN MEDAN

Kata Kunci: Manajemen, layanan akademik, meningkatkan mutu, madrasah

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan Implementasi Manajemen Pembiayaan Pendidikan yang dilakukan di MTs Hifzhil Qur'an Medan. Adapun tujuan penelitian ini ingin mengungkapkan: 1) Perencanaan layanan akademik dalam pendidikan, 2) penempatan layanan akademik dalam pendidikan, 3) Pengawasan layanan akademik dalam pendidikan, 4) bagaimana mutu dalam pendidikan.

Metode yang digunakan adalah Kualitatif, adapun pendekatan yang digunakan adalah Naturalistik, pengumpulan data penelitian diperoleh dengan teknik dokumentasi, wawancara, dan Observasi. Langkah menganalisis data adalah dengan mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data, dan pengumpulan data.

Hasil penelitian ini mengungkapkan temuan yaitu: 1) perencanaan layanan akademik yang ada di MTs Hifzil Qur'an sudah lumayan baik dan sudah berjalan dengan lancar, 2) penempatan layanan akademik di MTs Hifzhil Qur'an sudah berjalan dengan baik. Yang dimana kepala madrasah sudah menempatkan guru dan staf TU sesuai dengan jurusan yang diterimanya dan sesuai dengan bidang kemampuan yang dimiliki oleh guru dan staf TU. 3) pengawasan layanan akademik sudah berjalan dengan baik dan langsung diawasi oleh pihak yayasan, kepala sekolah serta pemerintah.

Pembimbing Skripsi

Drs. M, Adlin
Damanik, M.Ap

NIP.
195512121985031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada. sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S.Pd atau Strata-1 di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Shalawat bertangkaikan salam saya ucapkan kepada kekasih Allah Swt yakni Nabi Muhammad Saw semoga dengan senantiasa memperbanyak bershawat kepada beliau kita semua masuk kedalam barisan golongan yang akan mendapatkan syfaat di yaumul masyar kelak. Amin ya Robbal’alammin

Semoga skripsi ini mampu membawa manfaat kepada penulis dan pembaca dapat menjadi khazanah ilmu sebagai penambah referensi khususnya bagi manajemen yang berfokus pada manajemen pembiayaan pendidikan di Mts Hifzhil Qur’an. Semoga Allah melimpahkan rahmatnya kepada kita semua.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terutama kepada ibu tercinta yaitu NUAINI dan Ayah terhebat SUPRATMAN yang selalu mendoakan, mengasuh, mendidik, memberi semangat, memberi kasih sayang yang tidak terpungkiri batasnya.
2. Prof Dr. H. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

3. Bapak Dr. Abdillah, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN-SU.
4. Bapak DrS M. Adlin Damanik, M.Ap selaku pembimbing I yang sudah banyak memberikan masukan-masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Nasrul Syakur Caniago, S.S, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, saran, dan juga senantiasa menasehati dan memotivasi saya.
6. Kepada buk Lailatun Nurkamalia Siregar M.Pd, yang dalam 4 tahun mengurus administrasi kami dan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa, bg Rizki M.Pd yang membantu kami dalam menulis Skripsi ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Keluarga besar UIN-Sumatera Utara, khususnya teman-teman seperjuangan (MPI-4), atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
9. Sahabat-sahabatku terhebat MPI-4 Stambuk 2015, teman angel the geng teman kost meanti 37 dan teman lain yang telah mendoakan, Terimakasih atas Doa dan dukungan beserta masukannya untuk menulis skripsi ini
10. Teman-teman KKN
11. Teman-teman PPL I, PPL II dan PPL III. Terimakasih atas Doa dan dukungannya

Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya

bagi penulis dan umumnya bagi pembaca dan bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Penulis

NURUL PRASTIKA
NIM: 37.15.3.044

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	9
A. Manajemen.....	9
B. Layanan Akademik	11
C. Mutu Pendidikan	22
BAB III METODOLIGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
B. Latar Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Subjek dan Informasi Penelitian	33
D. Teknik Pengumpulan data.....	33
E. Analisis Data	36
F. Keabsahan Data.....	39
G. Prosedur Penelitian.....	42
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum MTs Hifzhil Qur'an.....	51
B. Temuan Penelitian.....	72
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan hak bagi setiap individu, hal ini sebagaimana yang tercantum dalam UUD 1945 pasal 31 ayat 1 yang menyebutkan bahwa setiap warga Negara berhak mendapatkan pendidikan. Adapun undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 1 menyatakan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.¹

Pendidikan merupakan unsur utama pengembangan sumber daya manusia. Tak ada satu halpun yang dilakukan oleh manusia yang tidak berhubungan dengan pendidikan. Bahkan sadar atau tidak kita selalu menangani proses pendidikan setiap harinya. Sejak kecil hingga dewasa manusia selalu melakukan proses pendidikan baik secara formal maupun informal. SDM dianggap lebih bernilai apabila sikap, perilaku, wawasan, kemampuan, keahlian, serta keterampilannya sesuai dengan kebutuhan berbagai bidang dan sektor.

Dengan adanya pendidikan, manusia dapat menjadi lebih bermoral dan mengetahui yang tidak pernah diketahui sebelumnya. Pendidikan

¹ Undang undang dan peraturan pemerintah republic Indonesia tentang pendidikan No. 20 tahun 2003 *tentang pendidikan Nasional*, (Jakarta:DEPAG, 2006), Hal. 34.

sebenarnya adalah hak semua manusia, tidak peduli dia miskin atau kaya, kesempatan memperoleh pendidikan yang layak adalah hak semua manusia yang diikuti dengan kesempatan dan kemampuan serta kemauannya. Akan tetapi dalam kenyataannya, dunia pendidikan di Indonesia masih memiliki beberapa persoalan yang sangat krusial yang harus segera dibenahi baik oleh pemerintah, pengelolaan madrasah dan oleh masyarakat agar mutu pendidikan di Indonesia mampu menjawab amanah yang terdapat dalam undang-undang.

Dalam pencapaian pendidikan yang berkualitas pendidikan mempunyai standar acuan agar tercapai pendidikan yang diharapkan. Acuan ini dijadikan standar pada sebuah lembaga pendidikan agar tujuan pendidikan yang berkualitas dapat tercapai.

Layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.²

Layanan adalah sebuah proses pemberian jasa (*service delivery*) dari pemberi layanan kepada pelanggan (*customer*). Kualitas layanan tidak bisa dinilai dari perspektif produsen tetapi harus beranjak dari perspektif *customer* yaitu keputusan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang bermutu.

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Para ahli menafsirkan kepuasan sebagai perasaan senang atau

² Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, ed II. 2006) hal : 5

kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspresi mereka. Keputusan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pengajar, tenaga administrasi bahkan hingga petugas kebersihan. Tenaga pengajar (guru) harus memberikan jasa pengajaran yang berkualitas kepada peserta didik, tenaga administrasi harus mendukung dan melayani kebutuhan para siswa yang berkaitan dengan administrasi sebaik mungkin sehingga siswa mampu melakukan aktivitas akademiknya, demikian pula dengan petugas perlengkapan dan kebersihan, dimana petugas perlengkapan harus menyediakan sarana penunjang proses belajar-mengajar yang dibutuhkan guru dan siswa, sedangkan petugas kebersihan harus senantiasa menjaga kebersihan fasilitas sehingga tidak mengganggu proses belajar mengajar.

Di era globalisasi yang ditandai semakin ketatnya persaingan, para penyedia layanan mencoba mencari cari inovasi guna mencapai keunggulan kompetitif melalui peningkatan loyalitas dan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas layanan yang

diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggaraan layanan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan memiliki peran yang penting bagi lembaga pendidikan sebagai penyelenggara layanan agar mampu bersaing di era global dewasa ini. Tuntutan yang diharapkan dari pelanggan adalah terjaminnya kualitas baik akademis maupun administratif. Ada beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar memiliki tempat yang mapan di hati masyarakat, yaitu : mampu menarik minat pelanggan, tanpa mencari sudah dicari oleh pelanggan, pelayanannya memuaskan bagi pelanggan.

Istilah mutu menurut Deming adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.³ Sedangkan menurut Suryadi dan Tilaar menjelaskan bahwa mutu pendidikan adalah merupakan kemampuan sistem pendidikan yang diarahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah faktor *input* agar menghasilkan *output* yang setinggi-tingginya.⁴

Dari dua defenisi mutu yang telah dikemukakan secara sederhana dapat diambil pemahaman bahwa mutu pendidikan merupakan kemampuan sistem pendidikan dalam mengelola dan memproses pendidikan secara berkualitas dan efektif untuk meningkatkan nilai tambah

³ Jerome S. Arcaro, 2005, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Pustaka Pelajar, hal., 75

⁴ Suryadi dan Tilaar, *Analisis Kebijakan Suatu Pengantar*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, hal., 108

agar menghasilkan *out put* yang berkualitas *out put* yang dihasilkan oleh pendidikan yang bermutu juga harus mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* seperti yang telah diungkapkan oleh Mulyasa sebagai berikut:

Pendidikan yang bermutu bukan hanya dilihat dari kualitas lulusannya tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Pelanggan dalam hal ini adalah pelanggan internal (tenaga kependidikan) serta tenaga eksternal (peserta didik, orang tua, masyarakat dan pemakai lulusan).⁵

Peningkatan mutu layanan pendidikan bukan sesuatu yang mudah, terkadang penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan.

Kepuasan, harapan dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan, ini berarti seaneh dan semahal apapun suatu produk dihasilkan atau pelayanan diberikan menjadi sia-sia jika tidak membuat pelanggan puas. Oleh karena itu keputusan pelanggan menjadi perhatian penyelenggaraan pelayanan untuk menetapkan arah kebijakan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen penyelenggaraan.⁶

⁵ Mulyasa, 2004, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional Dalam Konteks Mensukseskan MBS dan KBK*, Bandung: PT. Raja Rosdakarya, hal.,226

⁶Kairul Azan, jurnal volume 15, nomor 1, *Mutu Layanan Akademik*, <http://ejournal.upi.edu> tahun 2016 hal. 52

Kualitas layanan merupakan inti utama manajemen pelayanan. Para penyedia layanan menjadikan mutu layanan sebagai indikator dalam penerapan manajemennya. Tanpa memandang apapun jenis barang dan jasa layanan, siapapun aktor penyediaan layanan yang berperan, serta bagaimanapun metode dan model layanan yang dipilih. Para ahli mendefinisikan mutu layanan sebagai suatu aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat kasat mata, tidak menghasilkan kepemilikan apapun, berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang diperlukan pelanggan. Dalam rangka memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan harapannya.⁷

Dengan memperhatikan permasalahan di atas, maka penulis perlu melakukan penelitian yang berusaha mengungkap masalah tentang manajemen layanan akademik pendidikan disekolah dan bagaimana pengelolaan mutu layanan pendidikan di sekolah MTs Hifzil Qur'an Medan.

Berdasarkan latar belakang tersebut permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah persoalan manajemen mutu layanan yang ada di MTs Hifzil Qur'an Medan. Sebagai sekolah tentunya terdapat hal hal yang spesifik. Untuk itu peneliti mengambil judul penelitian tentang “Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah MTs Hifzil Qur'an Medan”.

B. Fokus Penelitian

⁷Asti Putri Kartiwi, jurnal volume XXII no 2, *Kualitas Layana Akademik Sekolah*, <http://usaud@upi.edu>, tahun 2015 hal. 39

Agar pembahasan yang akan dipaparkan oleh peneliti sesuai dengan latar belakang masalah, maka pembatasan sangat penting untuk mempermudah peneliti dalam penelitian serta menghindari kesalahan pemahaman dalam penelitian ini. Adapun focus penelitian ini adalah layanan akademik dan mutu pendidikan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perencanaan layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan?
2. Bagaimana penempatan layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan?
3. Bagaimana pengawasan layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan?
4. Bagaimana mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perencanaan layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan
2. Untuk mengetahui penempatan layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan

3. Untuk mengetahui pengawasan layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan
4. Untuk mengetahui mutu pendidikan yang ada di MTs Hifzil Qur'an Medan.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas maka manfaat dari penelitian ini sendiri adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dibidang manajemen pendidikan islam tentang bagaimana kebijakan layanan akademik dalam peningkatan mutu pendidikan.
- b. Memperluas pendalam tentang permasalahan mutu pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan kepada sekolah serta menambah paradigma baru bagi madrasah dalam melayani dengan kemampuan sumber daya yang ada untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah.

b. Dewan Penelitian Kabupaten

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan program dan kebijakan yang terbaik untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan, khususnya sekolah tempat terpencil.

c. Peneliti

Hasil peneliti tentang manajemen layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan ini dapat menjadi masukan bagi peneliti dalam hal peningkatan mutu pendidikan dan dapat menjadi bahan dasar pada penelitian lain.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Manajemen

1. Definisi Manajemen

Manajemen adalah merupakan suatu usaha atau tindakan ke arah pencapaian tujuan melalui suatu proses.

Manajemen berasal dari bahasa latin yaitu dari kata *manus* yaitu berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabungkan digabungkan menjadi kata kerja *manager* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan kedalam bahasa inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *manajement* dan *manager* untuk orang melakukan manajemen. Akhirnya, *manajement* diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Sedangkan menurut Marry Parker Follet mengemukakan definisi manajemen sebagai berikut : “*the art of getting done through people*” artinya manajemen sebagai seni untuk melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang.⁸

Menurut Sergiovanni, Barlingome, Coonbs dan Thurton mendefinisikan manajemen sebagai “ proses kerja dengan dan melalui (memberdayakan) orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Oleh karena itu, defenisinya merupakan proses terdiri atas kegiatan-kegiatan dalam upaya mencapai tujuan kerjasama (administrasi) secara efisien pengertian tersebut sesuai dengan pendapat Gorton yang menegaskan administrasi untuk melakukan tugas-tugas tertentu.⁹

⁸ Ibrahim Bafadal, *manajmen peningkatan Mutu Sekolah dasar dari sentralisasi menuju desentralisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) Hal. 39

⁹ Ibrahim Bafadal, *manajmen peningkatan Mutu Sekolah dasar dari sentralisasi menuju desentralisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) Hal. 39

Dari definisi di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen pembiayaan pendidikan adalah serangkaian aktivitas yang mengatur keuangan madrasah mulai dari perencanaan, pembukuan, pembelajaran, pengawasan dan pertanggungjawaban keuangan madrasah dengan pengendalian atas fungsi manajemen untuk mewujudkan tujuan organisasi. Berikut pandangan islam tentang pertanggungjawaban. Firman Allah SWT dalam surah Al-zalzalah ayat 7-8

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sebesar dzarahpun, niscaya dia akan meliaht (balasan) nya (7) dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarahpun, niscara dia akan meliahat (balasan) nya.¹⁰

Dalam pandangan agama islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, tertif, dan teratur. Proses-proses nya harus diikuti dengan baik, sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran agama islam yang sesuai dengan unsure-unsur manajemen. Berikut ini dapat kita lihat mengenai manajemen dan kewajiban bertanggungjawab, Fiman ALLAH SWT dalam surah Al-Mudatsir ayat 8

﴿النَّاقُورِ فِي نُقْرٍ فَإِذَا﴾

Artinya :” Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuat”.¹¹

¹⁰ Yasmina Al-Qur’an dan terjemahannya, (Jakarta: sigma Exagrafika 2009), Hal., 599

1. Fungsi-fungsi Manajemen

Proses atau fungsi manajemen sekolah atau lembaga pendidikan pada dasarnya tidak berbeda dengan fungsi-fungsi manajemen pada umumnya, kalupun ada perbedaan itu tidak terletak pada substansinya, tetapi pada praktek pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut karena dipengaruhi oleh jenis, tipe, dan karakteristik organisasi serta manajer dan anggota (karyawan organisasi). Adapun fungsi-fungsi manajemen menurut ahli berbeda-beda dalam bilangan jumlahnya, ada hanya empat (3) fungsi, ada juga lima (4) fungsi, dan bahkan ada yang enam (6) fungsi. Semua itu dilihat dari cara pandang masing-masing para ahli.

Menurut Usman fungsi manajemen terbagi menjadi empat yaitu: a) perencanaan, b) pengorganisasian, c) pengarahan (Motivasi, kepemimpinan, kekuasaan, pengambilan keputusan, komunikasi, negosiasi, manajemen konflik, perubahan organisasi, keterampilan interpersonal, membangun kepercayaan, penilaian kerja, dan kepuasan kerja), d) pengendalian meliputi pemantauan (*monitoring*), penilaian, dan pelaporan.¹²

2. Prinsip –prinsip Manajemen

Setiap orang dapat dipastikan memiliki prinsip, namun tak selamanya orang itu memahami dan mampu menerapkan prinsip yang ia katakan sebagai pedoman hidup. Menurut Mulya prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum yang dapat dijadikan pedoman pemikiran dan tindakan. Atau kebenaran umum yang dapat dijadikan pedoman pemikiran dan tindakan. Jika dikaitkan dalam

¹¹ Ibid Hal., 576

¹² Husaini Usman, *manajemen Teori dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

kepemimpinan maka manajer harus memiliki komitmen terhadap prinsip-prinsip manajemen ketika mengimplementasikan tugas dan tanggung jawab.

B. Layanan Akademik

1. Layanan

Istilah layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹³ Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (tidak terlihat).

Salah satu prinsip yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu adalah fokus kepada pelanggan (*customer focus*). Suatu organisasi pelayanan tergantung pada pelanggan, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melalui ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan demikian, dalam menciptakan mutu yang fokus kepada pelanggan, sekolah harus bisa mewujudkan pelayanan yang mengutamakan pelanggan.

Berdasarkan konsep pemasaran yang mengutamakan pelanggan maka pelayanan yang fokus kepada pelanggan merupakan kunci

¹³ L. P Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2010), hal. 3

keberhasilan pemasaran suatu perusahaan. Melalui pelayanan yang fokus kepada pelanggan, pihak penyedia jasa pendidikan atau madrasah secara tidak langsung menjaga pelanggan utamanya agar tidak kecewa dan beralih pindah ke lembaga pendidikan yang lain.

Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, dan kemudian diberikan kepada pelanggan (konsumen).

Secara etimologi, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang”.¹⁴ “namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.”¹⁵

Menurut yang dikemukakan Gronroos (dalam bukunya Ratmino dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefenisikan:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan peserta didik atau hal-hal lain yang disertai oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁶

¹⁴ Dahlan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1995), hal. 646

¹⁵ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* (Yogyakarta: DIVA Press, 2012), hal. 241

¹⁶ Ratmino & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 2

“Menurut Moenir , Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.¹⁷ Pelayanan menurut Simamora adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁸

Perencanaan, pengorganisasian, control (pengawasan). Pada saat konsep kontrol berupa instruksi, ia memperingatkan akan kinerja yang dibutuhkan dan kinerja yang digambarkan. Gagasn manajemen tidak membawa pengelolaan pekerjaan dan waktu belajar. Dengan kata lain, keseluruhan pandangan manajemen pad umumnya didefenisikan sebagai kombinasi antara kegiatan dan fungsi yang harus dilakukan.

Dijelaskan bahwa dalam manajemen/ pelayanan dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Dengan kata lain, manajemen dipandang sebagai kombinasi antara kegiatan dan fungsi yang harus dilakukan.

Manajemen/ pelayanan dapat diartikan sebagi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan mengkombinasikan antara kegiatan dan fungsi yang dilakukan.

¹⁷ Ibd hal. 3

¹⁸ H. A. S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002) hal. 17

Pemendiknas No. 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasaana maka dapat dipahami bahwa ada beberapa jenis pelayanan pendidikan di sekolah/ madrasah menengah pertama yaitu:¹⁹

- a. Pelayanan pembelajaran di ruang kelas, oleh guru/ pendidik
- b. Pelayanan di ruang perpustakaan, oleh petugas perpustakaan
- c. Pelayanan di laboratorium IPA, oleh laboran/ petugas laboratorium
- d. Pelayanan di ruang administrasi, oleh petugas administrasi
- e. Pelayanan ruang konsling, oleh konselor/ guru BK
- f. Pelayanan tempat ibadah, oleh petugas
- g. Pelayanan di ruang jamban (toilet), oleh petugas kebersihan
- h. Pelayanan di ruang UKS, oleh petugas
- i. Pelayanan tempat bermain/ olah raga, oleh petugas.

Dari pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pada hakekatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perorangan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dihasilkan jasa penjual atau jasa yang lainnya.

¹⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2007 tentang *Standar Sarana dan Prasaana*

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby, “*the performance standard of quality is zero defect*”. Kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan .sedangkan Deming dalam Zuliyani Yamit mendefinisikan kualitas sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen/ pelanggan.²⁰ Dengan demikian, kualitas/ mutu adalah suatu produk atau jasa yang nihil dari kerusakan dan keinginan konsumen/ pelanggan.

“menurut Lupiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya”.²¹ Kualitas pelayanan termasuk faktor penting penentu kepuasan pelanggan (peserta didik).

Dalam menghadapi persaingan industri pendidikan yang semakin ketat, baik lembaga pendidikan yang berstatus negeri maupun swasta melancarkan berbagai strategi guna memikat calon pelanggannya (peserta didik) agar mereka tetap loyal. Apabila konsumen dihadapkan pada banyak pilihan produk jasa yang akan mereka beli, maka konsumen tersebut akan memilih berdasarkan persepsi mereka akan kualitas dan pelayanan.

²⁰ Zuliyani Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: ekonisia, 2005), hal.7

²¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2006) hal. 57

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai kebutuhan dan harapan tersendiri, mereka memiliki bobot pengharapan tertentu dalam menilai suatu pelayanan apakah berkualitas atau tidak. Dengan kata lain, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai keharusan dalam industri pendidikan.

Kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Barry. *SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).²²

Apabila pelayanan pendidikan sesuai dengan yang diharapkan siswa maka kualitas pelayanan pendidikan pada lembaga tersebut dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka diprespeksikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal (*excellent service*). Sebaliknya jika kualitas

²² Rambat Lupiyoad dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009) hal. 181

pelayanan yang diterima lebih tendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.²³ Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan (konsumen) tergantung pada kemampuan pihak penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau keinginan pelanggan (peserta didik) secara konsisten.

3. Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik

Menurut Kotler, untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) umumnya menggunakan lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Reability*, *Responsivencess*, *Assurance*, dan *Empaty*.²⁴

1. *Tangible*/ bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan pendidikan kepada peserta didik. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyediaan jasa terutama bagi pelanggan baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. *Tangibles* juga dapat diartikan sebagai kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak internal.

Penampilan dan sarana prasarana fisik lembaga pendidikan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jas. Hal ini meliputi

²³ Ibid hal. 182

²⁴ Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation and Contol*, hal. 478

fasilitas fisik, sarana komunikasi, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.²⁵

2. *Realibility*/ Kehandalan

Reability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan.²⁶ Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan (peserta didik) akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Komponen dari dimensi kehandalan ini terdiri dari kompetensi guru/ staf karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki guru/ staff karyawan untuk melakukan pelayanan pendidikan secara cepat, tepat, akurat dan memuaskan. Jadi, dimensi *reability* ini merupakan kemampuan satu lembaga pendidikan memberikan pelayanan jasa pendidikan yang dijanjikan secara cepat, tapat, akurat, dan memuaskan.

3. *Resvonsiveness*/ Ketanggapan

Resvonsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan yang dilakukan langsung oleh karyawan / staff pengajar untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian

²⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Costumer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012) hal. 173

²⁶ Rambat Lupioadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hal. 182

jasa. Pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian pelanggan (peserta didik) dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan guru/ staff karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan peserta didik. Jadi, komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan guru/staf karyawan dalam melayani pelanggan (peserta didik) dan penanganan keluhan pelanggan (peserta didik).

4. *Assurance* / Jaminan dan Keyakinan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santu (*courtesy*).²⁷

Dimensi ini sangat penting, karena melibatkan persepsi pelanggan (peserta didik) terhadap kemampuan penyedia jasa. Lembaga pendidikan membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan melalui guru/ staf karyawan yang terlibat langsung menangani peserta didik.

5. *Empaty* / Empati

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan

²⁷ Ibid hal., 184

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para peanggan.

Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh lembaga penyedia jasa, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan (peserta didi) atau memperoleh masukan dari pelanggan (peserta didik) dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (peserta didik).

Pemasaran/pihak manajemen produk atau jasa khususnya jasa pendidikan tersebut dapat menggunakan metode-metode berikut untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan utama yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran (*complan and sugestion system*). Organisasi yang berwawasan pelanggan akan memudahkan pelanggannya memberikan saran dan keluhan, misalnya: menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, custoer hot lines, memperkerjakan petugas pengumpul pendapat/ keluhan pelanggan, dan lain-lain dengan cara ini pemasaran dapat lebih mudah memecahkan masalah yang ada.
- b. Survei kepuasan pelanggan (*costumer satifacation survey*). Suatu organisasi yang berorientasi pada peanggan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan ketidak puasan pelanggan. Slah satu alasnya

adalah karena tidak semua pelanggan akan mau menyampaikan keluhannya. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu melakukan survei penelitian setiap periode dengan cara menyebarkan kuesioner, baik secara langsung, ataupun tidak langsung seperti melalui kantor pos.

- c. Pembeli bayangan (*ghost shopper*). Perusahaan produk atau jasa mempekerjakan orang sebagai pembeli perusahaan pesaing untuk menilai pelayanan yang diberikan perusahaan pesaing.²⁸

Analisis pelanggan yang beralih (*lost customer analyze*). Perusahaan yang kehilangan pelanggan mencoba menghubungi pelanggan tersebut, mereka dibujuk untuk mengungkapkan alasan mengapa mereka berhenti, atau pindah ke perusahaan lain. Tjiptono menegaskan bahwa metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan.²⁹

Setiap lembaga penyedia layanan jasa yang memperhatikan kepuasan pelanggannya akan memperoleh beberapa manfaat pokok. Adapun manfaatnya antara lain:

1. Reputasi lembaga semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
3. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk /jasa perusahaan

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta Erlangga, 2001), hal. 577

²⁹ Ibid hal., 578

4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan/ laba
5. Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya semakin haarmonis
6. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta keb anggaan yang lebih baik
7. Menekan biaya melayani pelanggan sebagai dampak faktor familiaritas dan relasi khusu dengan pelanggan
8. Terbukanya peluanag melakukan penjualan silang (*cross selling*).³⁰

4. Penempatan Orang Dalam Layanan Akademik

Proses penempatan merupakan suatu proses yang sangat menentukan dalam mendapatkan karyawan yang kompeten yang dibutuhkan madrasah, karena penempatan yang tepat dalam posisi jabatan yang tepat akan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Penempatan layanan akademik pendidikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang sudah sudah direncanakan sejak awal, yang dalam hal ini tercantum pada penempatan yang sesuai dengan bidang yang diambilnya.

Dalam penempatan layanan akademik pendidikan yang bertanggung jawab dalam hal penempatan tersebut adalah pimpinan sekolah yang dalam hal ini yaitu kepala madrasah. Hal ini seperti yang ditegaskan oleh B Siswanto Sastrohadiyono yang dikutip oleh Suwatno (2003) yaitu

³⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andi), hal. 7

“penempatan pegawai adalah untuk menempatkan pegawai sebagai unsur pelaksanaan pekerjaan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan, kecakapan, dan keahliannya³¹. Dari hasil wawancara yang diperoleh dari kepala Tata Usaha menyatakan bahwa:

“kepala madrasah sudah menempatkan guru dan staf pegawai sudah sesuai dengan bidang kemampuan masing-masing”.³²

Dalam pelaksanaan penempatan pegawai Bedjo Siswanto (1998) mengemukakan bahwa faktor yang harus dipertimbangkan dalam penempatan pegawai adalah sebagai berikut:

a. Faktor prestasi akademis

Prestasi akademis yang telah dicapai oleh pegawai selama mengikuti jenjang pendidikan, sebelumnya harus mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan dimana pegawai yang bersangkutan harus melaksanakan tugas dan pekerjaan serta mengemban wewenang dan tanggung jawab. Pegawai yang memiliki prestasi akademik yang tinggi harus ditempatkan pada tugas dan pekerjaan yang diperkirakan dia mampu mengembannya.

b. Faktor pengalaman

Pengalaman bekerja pada pekerjaan yang sejenis yang telah dialami sebelumnya, perlu mendapatkan pertimbangan dalam rangka menempatkan pegawai. Pengalaman bekerja banyak memberikan kecenderungan bahwa yang bersangkutan memiliki keahlian dan

³¹Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Alfabeta), hal. 41

³²Wawancara dengan ketua TU pada tanggal 22 Mei 2019 di ruangan TU, pada pukul 10.00

keterampilan kerja yang relatif tinggi. Pengalaman bekerja yang dimiliki oleh seseorang, kadang-kadang lebih dihargai daripada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi.

c. Faktor kesehatan fisik dan mental

Faktor ini perlu mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan pegawai karena tanpa pertimbangan, hal-hal yang dapat merugikan organisasi tidak menutup kemungkinan akan terjadi. Walaupun kurang akurat tingkat kepercayaannya terhadap hasil tes kesehatan yang dilakukan, terutama tentang kondisi fisik pegawai yang bersangkutan diberikan tugas dan pekerjaan yang cocok baginya berdasarkan kondisi fisik yang dimiliki. Melihat kesehatan mental sebenarnya tak semudah menilai kesehatan fisik, karena untuk menguji kesehatan mental diperlukan dokter khusus yang ahli tentang lingkup tersebut.

d. Dalam rangka menempatkan pegawai, faktor usia pada diri pegawai yang lulus dalam seleksi, perlu mendapatkan pertimbangan untuk menghindarkan rendahnya produktivitas yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan.³³

C. Mutu Pendidikan

1. Pengertian Mutu Pendidikan

Seringnya orang mengatakan tentang mutu pendidikan, tapi kurang jelasnya pengertian dari pada mutu pendidikan itu sendiri. Sehingga seringkali orang mengatakan atau mengidentifikasikan mutu pendidikan

³³B. Siswanto Sastrohadiyono, 1998, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. (Bandung: Bumi Ksara)

dengan banyaknya lulusan dari pendidikan itu, atau kadangkala menonjolkan seseorang atau beberapa orang lulusannya. Dari banyaknya pendapat tentang mutu pendidikan tersebut, dan untuk lebih mempermudah dalam kajian masalah ini perlu dikemukakan tentang pengertian dari mutu pendidikan.

Istilah mutu menurut Deming adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.³⁴ Sedangkan menurut Suryadi dan Tilaar menjelaskan bahwa mutu pendidikan adalah merupakan kemampuan sistem pendidikan yang diarahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah faktor input agar menghasilkan *out put* yang setinggi-tingginya.³⁵

Dari dua defenisi mutu yang telah dikemukakan secara sederhana dapat diambil pemahaman bahwa mutu pendidikan merupakan kemampuan sistem pendidikan dalam mengelola dan memproses pendidikan secara berkualitas dan efektif untuk meningkatkan nilai tambah agar menghasilkan *out put* yang berkualitas. *Out put* yang dihasilkan oleh pendidikan yang bermutu juga harus mampu memahami kebutuhan *stakeholders* seperti yang telah diungkapkan oleh Mulyasa sebagai berikut: pendidikan yang bermutu bukan hanya dilihat dari kualitas lulusannya tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai standar mutu yang berlaku. Yang dimaksud pelanggan dalam hal ini ialah pelanggan internal (tenaga kependidikan)

³⁴ Jerome S. Arcaro, 2005, *Pendidikan Berbasisi Mutu*, (Pustaka Pelajar), hal., 75

³⁵ Suryadi dan Tilaar, *Op, Cit*, hal., 108

serta pelanggan eksternal (peserta didik, orang tua, masyarakat dan pemakai lulusan).³⁶

Pengertian mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk baik berupa barang maupun jasa, baik yang dapat dipegang (*tangible*) maupun yang tidak dapat dipegang (*intangible*). Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam proses pendidikan yang bermutu terlibat berbagai input, seperti bahan ajar (kognitif, efektif, dan psikomotorik), metodologi (berpariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sumber daya lainnya, serta penciptaan suasana belajar yang kondusif. Sedangkan mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan dapat berupa hasil tes kemampuan akademis dan dapat pula prestasi di bidang lain, seperti prestasi di suatu cabang olah raga, seni dan sebagainya.

Antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan. Akan tetapi agar proses yang baik itu tidak salah arah, maka mutu dalam artian hasil (*out put*) harus dirumuskan dan harus jelas target yang akan dicapai dalam tiap tahun ataupun kurun waktu tertentu.

2. Pengertian Mutu Sekolah

Mutu sekolah sebagai salah satu indikator untuk melihat produktivitas dan sangat erat hubungannya dengan masalah pengelolaan

³⁶ Mulyasa, *Op Cit*, hal., 226

atau manajemen pada sekolah. Hal ini dapat dikaitkan dengan pernyataan “kegagalan mutu dalam suatu organisasi disebabkan oleh kelemahan manajemen”.³⁷

Sekolah sebagai lembaga sebuah organisasi dalam memperbaiki mutu harus melihat seluruh aspek komponen sekolah. Sehingga seluruh komponen sekolah bertanggungjawab terhadap tugas dan fungsinya masing-masing.

Melaukin menjelaskan “ *Total quality is total in three sense: it cover every process, evry job, and evry person*”. Pendidikan nasional yang bermutu diarahkan untuk pengembangan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.³⁸

Dari pemahaman di atas bahwa dalam meningkatkan mutu, kepala sekolah harus mampu mengelola manajemen sekolah dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, serta melibatkan seluruh unsur-unsur yang ada di sekolah, agar tercapai tujuan yang diinginkan. Karena kegagalan mutu pendidikan di sekolah disebabkan oleh kelemahan manajemennya.

³⁷ Rohiat, 2008 *Kecerdasan Kepemimpinan Kepala Sekolah, (Bandung: PT Refika Aditama), hal., 3*

³⁸ Ibid, hal., 31-32

3. Karakteristik Sekolah Bermutu

Dari pemikiran Edward Sallis, mengidentifikasi 13 ciri-ciri atau karakteristik sekolah yang bermutu, yaitu:³⁹

- a. Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
- b. Sekolah berfokus pada upaya mencegah masalah yang muncul dengan komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
- c. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya, sehingga terhindar dari berbagai “kerusakan psikologis” yang sangat sulit memperbaikinya.
- d. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik ditingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
- e. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk membuat benar pada masa berikutnya.
- f. Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik untuk jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang.
- g. Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan tanggungjawab.

³⁹ Sudarwan Danim, 2002, *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. (Bandung: CV Pustaka Setia), hal. 28

- h. Sekolah mendorong orang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
- i. Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kesejahteraan arah kerja secara vertikal dan horizontal.
- j. Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
- k. Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
- l. Sekolah memaanang kalitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
- m. Sekolah menempatkan penigkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.

Untuk menetapkan kriteria pendidikan yang bermutu terdapat beberapa pendekatan yang digunakan, menurut Hoy Forgusen ada dua, namun menurut robbi da tiga pendekatan, yaitu:

a. Pendekatan pencapaian tujuan

Maksudnya, dalam menentukan kriteria pendidikan, difokuskan pada tujuan yang akan dicapai. Dalam prespektif ini tingkat pencapaian mutu pendidikan ditandai dengan prestasi penguasaan dalam bidang keterampilan dasar, criteria tersebut meliputi:

1. Siswa mampu menguasai keterampilan-keterampilan dasar.

2. Siswa dapat meraih prestasi akademik semaksimal mungkin pada semua mata pelajaran
3. Adanya evaluasi yang sistematis menunjukkan adanya keberhasilan

Penetapan kriteria pendidikan yang bermutu menggunakan prespektif ini mempunyai beberapa kelemahan yaitu:

1. Pendefinisian kriteria keefektifan yang diukur hanya pada suatu dimensi yaitu prestasi akademik saja.
2. Pendekatan ini menekankan perhatiannya pada hasil dari pada alat-alat atau proses pendidikan
3. Keberlangsungan trancam, dan mereka harus mampu mengukur perkembangan pencapaian tujuan.

b. Pendekatan proses

Keefektifan sekolah tidak hanya dilihat dari tingkat pencapaian tujuan tetapi difokuskan pada proses dan kondisinya yang disebut dengan karakteristik sekolah, yang berupa:

1. Karakteristik internal yang meliputi daya kepemimpinan, proses komunikasi, sistem supervisi dan evaluasi, sistem pembelajaran, dan proses pembuatan keputusan
2. Karakteristik eksternal yaitu situasi yang berpengaruh pada pendidikan yang diselenggarakan seperti kekayaan, tradisi *sasio cultural*, struktur kekuatan politik demografi.

c. Pendekatan respon lingkungan

Menurut pendekatan ini sekolah dikatakan sukses jika tujuannya dikatakan secara eksplisit, ditampakkan secara rasional dan bijaksana, diberi kesan teratur dan terkontrol, mempunyai struktur dan prosedur yang pantas, memberi pertanggungjawaban dan penampilan tindakan yang meyakinkan.

Proses belajar mengajar di sekolah haruslah dilakukan dengan semaksimal mungkin agar tujuan pendidikan mampu dicerna secara matang oleh siswa sekolah. Ini penting mengingat begitu pentingnya peran pendidikan bagi anak bangsa dan generasi penerus. Guru merupakan subjek utama yang berperan dalam hal ini, karena guru adalah orang yang mengajarkan pengetahuan kepada siswa.

Oleh sebab itu, penting juga untuk meningkatkan kualitas pendidikan sekolah agar kualitas pendidikan semakin baik kian waktu, sehingga akan berdampak baik pula bagi seluruh pelaksana pendidikan, termasuk siswa sekolah. Di sini, ada beberapa hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan sekolah :

1. Mengatur Manajemen Sekolah Dengan Baik

Setiap lembaga sekolah pasti memiliki manajemen sekolah yang diatur oleh kepengurusan sekolah. Dalam sekolah sendiri tersusun atas kepala dan wakil sekolah, bendahara, sekretaris, bidang kesiswaan, bidang kurikulum, bidang sarana dan prasarana, bidang konseling, bidang keamanan, dan lain-lain. Semua pengurus sekolah harus mampu melaksanakan dan bertanggung jawab atas tugas masing-masing berdasarkan bidangnya,

sehingga sekolah dapat terorganisasi secara baik dan berjalan dengan semestinya.

2. Peningkatan Kedisiplinan Harus Lebih Diutamakan

Kedisiplinan adalah hal penting yang harus dilakukan dalam sebuah organisasi atau lembaga. Dalam sekolah, kedisiplinan harus dilakukan oleh semua pihak sekolah, baik pendidik maupun peserta didik. Untuk itulah setiap lembaga sekolah pasti membuat absensi sekolah, ini dilakukan agar pihak sekolah mampu mengetahui serta mengontrol aktivitas melakukan tugas dan jam belajar mengajar. Absensi tidak hanya berlaku untuk siswa, tetapi juga semua pihak sekolah yang terkait.

3. Pengajaran Dilakukan Oleh Guru-guru Profesional di Bidangnya

Kualitas pendidikan sekolah juga dipengaruhi oleh guru sebagai subjek pengajar. Oleh karena itu, sekolah harus memiliki guru-guru profesional di bidangnya, di mana guru-guru tersebut merangsang pengetahuan kepada siswa, sehingga siswa akan dapat merespon pengetahuan tersebut dengan baik. Pengajaran oleh guru yang tidak pada bidangnya akan membuat siswa kurang bisa memahami pelajaran, ini akan berdampak buruk pada kualitas sumber daya siswa.

4. Menggunakan Media dan Metode Belajar Yang Relevan

Kita bisa menemukan banyak media dan metode belajar di internet, tetapi tidak semuanya bisa sesuai diterapkan di setiap sekolah. Untuk itulah, setiap guru harus pandai-pandai dalam memilih metode dan media belajar

sesuai untuk siswa. Media dan metode belajar yang sesuai akan mampu mempermudah siswa dalam merespon pengetahuan dari guru.

5. Melakukan Evaluasi Bulanan

Evaluasi juga menjadi pokok penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Guru bisa melakukan evaluasi setelah menyampaikan pelajaran, sedangkan sekolah juga perlu mengadakan evaluasi setiap bulan melalui rapat bersama. Dengan evaluasi tersebut, akan tampak apa saja kekurangan dan kelebihan proses pendidikan yang telah dilaksanakan, perbandingan antara proses pendidikan saat ini dengan sebelumnya, penyebab dan solusi masalah pendidikan, serta bagaimana memaksimalkan langkah pendidikan selanjutnya.

6. Melakukan Studi Komperatif, Pelatihan, dan Workshop Pendidikan

Studi komperatif bisa dilakukan dengan mengunjungi sekolah lain yang memiliki kualitas lebih baik. Ini dilakukan dengan tujuan untuk meneladani dan mengambil langkah lebih baik ke depannya bagi proses pendidikan sekolah. Begitu juga halnya, mengikuti pelatihan dan workshop akan memberikan pengetahuan baru bagi guru untuk memaksimalkan pengajaran, baik terkait metode, media, cara pengajaran, dan hal-hal lainnya.

7. Memanfaatkan Sarana dan Fasilitas Sekolah Dengan Sebaik-baiknya

Kelengkapan sarana dan fasilitas dapat mendukung proses pendidikan di sekolah, misalnya lab komputer, lab bahasa, ruang UKS, fasilitas pembelajaran, dan beberapa fasilitas di dalam kelas. Tidak hanya lengkap,

tetapi juga dapat memanfaatkan sarana dan fasilitas tersebut dengan semestinya. Hal ini juga akan mempengaruhi pandangan baik masyarakat sekitar terhadap sekolah.

8. Melengkapi Dokumen-dokumen Penting Sekolah

Sekolah adalah lembaga formal yang diawasi oleh dinas pendidikan pemerintah, pastinya sekolah memerlukan dokumen-dokumen penting yang terkait dengan proses pendidikan di sekolah, misalnya laporan kinerja guru dan lain-lain.

9. Memberikan Motivasi Pendidikan

Hendaknya, ketika proses belajar mengajar dilaksanakan, guru tidak hanya mengajarkan materi pelajaran saja, tetapi motivasi juga penting untuk menumbuhkan minat siswa dalam belajar. Dan tentu saja yang membutuhkan motivasi pendidikan tidak hanya siswa, tetapi juga semua pelaksana pendidikan, setidaknya ketika melaksanakan evaluasi pendidikan setiap bulannya. Ini dilakukan akan semangat untuk melaksanakan pendidikan tidak layu seiring berjalannya waktu.

10. Pendidikan Intelektual dan Emosional Harus Berjalan Seimbang

Perlu diketahui bahwa Indonesia memiliki banyak sekali orang-orang intelek, tetapi sayangnya negara kita sedang krisis moral. Ini mungkin menjadi PR bagi pelaksana pendidikan agar tidak hanya menyuapi peserta didik dengan pengetahuan intelektual saja, justru pendidikan moral lebih penting.

Keselarasannya antara pendidikan intelektual dan emosional akan membuahkan generasi muda yang cerdas intelektual, juga cerdas moral.

11. Menjalinkan Relasi Baik Dengan Wali Murid

Pihak kepengurusan sekolah, khususnya wali kelas, seharusnya mampu membentuk hubungan baik dengan para wali murid. Ini akan memberikan dampak positif dengan mengetahui kepribadian siswa baik di sekolah maupun di rumah, sehingga guru mampu bersikap bijaksana terhadap siswa berdasarkan karakter dan kepribadian masing-masing. Tidak hanya itu, hubungan baik antara pihak sekolah juga akan menguntungkan, baik bagi wali murid, siswa, guru, dan sekolah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang berorientasi pada pendekatan deskriptif, kegiatan penelitian dengan melakukan analisis hanya sampai taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.⁴⁰

Penelitian ini berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan apa adanya. Penggunaan pendekatan deskriptif dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menggambarkan suatu penerapan kebijakan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan yang terlebih dahulu menganalisis proses pelaksanaannya.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Takyor dan Bogdan dalam Lexy J. Meleong bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.⁴¹

Dari penjelasan di atas menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasil datanya berupa gambaran mengenai kata-

⁴⁰ Saifuddin Azwar, 2004, *metode Penelitian*, (Pustaka Pelajar, Yogyakarta), hal.,9

⁴¹ Lexy J. Meleong 2012, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung Rosdakarya), hal., 6

kata lisan maupun tulisan dan gambaran mengenai sumber daya yang diteliti.

B. Latar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MTs Hiezil Qur'an Medan, dengan melihat kondisi sekolah serta melihat karakter tenaga kependidikan sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Sebelum dilakukan penelitian untuk mendapatkan data dalam pembuatan skripsi, peneliti sudah berkomunikasi dengan pihak sekolah terutama kepala sekolah dan para tenaga kependidikan untuk dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

C. Sumber Data

Data merupakan kedudukan hal yang sangat esensial untuk menguak suatu permasalahan untuk menjawab masalah penelitian. Adapun jenis data yang digunakan yaitu data sekunder dan data primer. Data primer yaitu seperti yang dikatakan Meleong terdiri dari kata atau ucapan lisan dari informasi dan perilaku manusia.

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dapat penulis bagi kepada dua macam, yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu sumber data yang dijadikan sebagai data pokok dalam penelitian ini, yang diperoleh dari kepala sekolah dan tenaga kependidikan yang menjadi subjek penelitian.

2. Sumber data sekunder, yaitu sumber data pelengkap dalam penelitian ini, yang diperoleh dari guru dan siswa.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data tentang manajemen layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan. Maka peneliti melakukan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode atau cara-cara pengumpulan data dimana peneliti melihat dan mengamati secara visual, sehingga validitas data sangat tergantung pada kemampuan observasi (pengamat). Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan dilapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Tentang bagaimana sebenarnya manajemen layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan.

Dalam melakukan observasi ini peneliti membuat panduan observasi sebagai berikut:

- a. Lingkungan MTs Hifzil Qur'an Medan
- b. Manajemen layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah
- c. Prestasi akademik dan non akademik
- d. Program peningkatan mutu pendidikan tahun ajaran 2018-2019

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. ⁴²wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*indepth interview*), yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informasi.

Esterberg mengemukakan bahwa beberapa macam teknik wawancara pada dasarnya dilakukan dengan dua bentuk yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Teknik berstruktur adalah melalui pernyataan pernyataan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteiti, sementara tak berstruktur timbul apabila ada jawaban yang kurang berkembang diluar pernyataan-pernyataan yang telah disiapkan.⁴³

Pada penelitian tahap awal peneliti menggunakan teknik wawancara yang tak terstruktur, yaitu dengan melakukukan wawancara yang bersifat bebas, santai dan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada subjek untuk memberikan keterangan-keterangna yang tidak dapat diketahui jika menggunakan wawancara terstruktur.Subjek mendapat kebebasan dan kesempatan untuk mengeluarkan buah pikiran, pendapat/pandangan perasaannya tanpa diatur ketat oleh peneliti.

⁴² Lexy J, Moleong, Metode penelitian Kualitatif, (Bandung : Remaja Rodakarya, 2009), Hal., 135

⁴³ Sugiono, *metode penelitian kombinasi*, Hal. 316

Setelah mendapat gambaran umum tentang manajemen layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan, tahap selanjutnya peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur yang bertujuan untuk mengetahui segala sesuatu yang sifapnya mendalam sebagaimana yang telah di rumuskan sebelumnya sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Kegiatan wawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci dimulai dari pihak yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan layanan akademik di SMK Cerdas Murni Tembung. Yang dimaksud disini yaitu kepala sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

1. Study Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Study domkumentasi merupakan pelengkapan dari penggunaan metode obsevasi dan wawancara dalam penelitian kwaitatif.⁴⁴

Dengan dokumentasi peneliti mencatat tentang sejarah atau profil MTs Hifzil Qu'an Medan dan perkembangannya, struktur organisasi

⁴⁴ Ibid, Hal. 326

sekolah MTs Hifzil Qur'an Medan, sarana praarana serta foto-foto dokumentasi segala kegiatan kelas unggul dan dokumen dokumen lainnya yang peneliti anggap penting. Dokumen adalah pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi dibidang pengetahuan. Setiap bahan tertulis atau film yang dibagi atas dua jenis yakni dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi, dokumen yang diperoleh kemudian diseleksi sesuai dengan fokus penelitian.

Dokumen dalam penelitian ini antara lain dokumen yang tertulis, berupa surat keputusan, arsip arsip madrasah, RAPBM. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang perencanaan anggaran dana, pengawasan, dan pertanggungjawaban pembiayaan madrasah.

A. Teknik Analisis Data

Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan miles dan huberman dan spradley. Miles dan Huberman (1984) dalam salim dkk mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Selanjutnya menurut spredley teknik analisis data disesuaikan dengan tahapan dengan penelitian. Pada tahap penjelajahan dengan tahap pengumpulan data *grand tour question*, analisis data dilakukan dengan analisis domain. Pada tahap tahap menentukan fokus

analisis data dilakukan dengan analisis taksonomi. Pada tahap *selection*, analisis data dilakukan dengan analisis komponensial. Selanjutnya untuk sampai menghasilkan judul dilakukan dengan analisis tema.

Analisis data merupakan langkah lebih lanjut setelah pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan menentukan makna setiap data, dan memberikan tafsiran yang dapat diterima oleh akal sehat. Data yang sudah dipilih-pilih kemudian dikelompok-kelompokkan sesuai dengan masalahnya. Menurut Lexy J. Moleong analisis data adalah ” proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data.⁴⁵

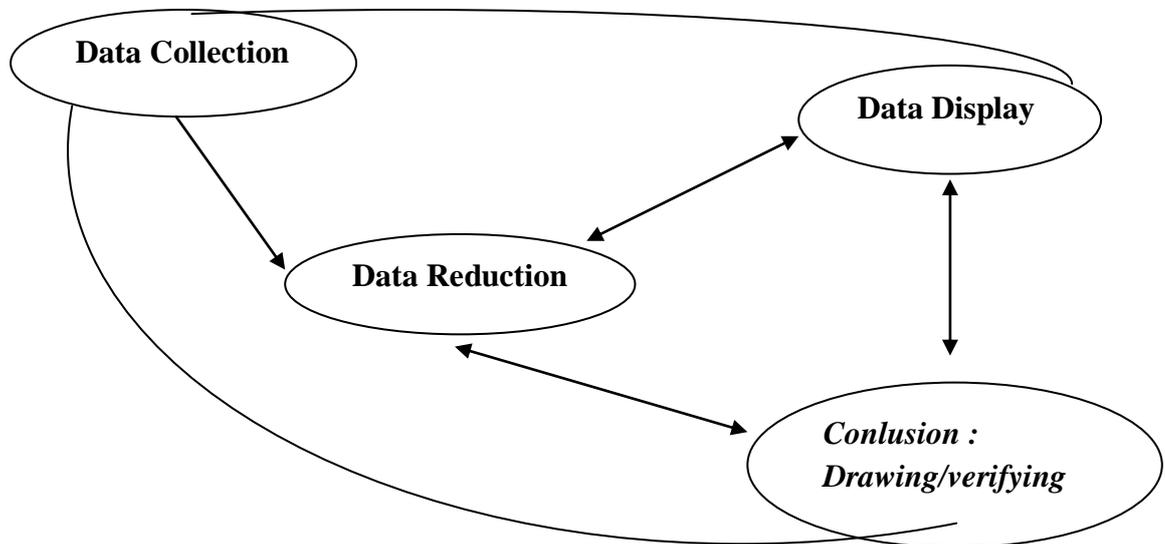
Selanjutnya tekni analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengacu pada konsep Miles dan Huberman yaitu *interactive model*. Berdasarkan komponen dalam analisis data tersebut, maka dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan diantaranya dapat digambarkan sebagai berikut:⁴⁶

⁴⁵ Lexy j. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*.....Hal. 248

⁴⁶ Sugiono, *Metodepenelitian kombinasi*,.....Hal. 335

Model analisis Interktif Miles dan Hunerman

Sumber: sugiono, metode penelitian kombinasi Hal. 355



1) *Data collection* (pengumpulan data)

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dilapangan untuk mengetahui data mengenai layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Quran Medan menggunakan berbagai sumber dan teknik yakni dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2) *Data reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Berdasarkan data yang terkumpul maka peneliti melakukan reduksi

data karena data yang diperoleh sangat banyak maka peneliti harus mereduksi yakni merangkum dan memilih hal-hal pokok dari data-data yang telah diperoleh, serta mengorganisasi data agar dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi. Tujuan reduksi data adalah untuk memilih data secara teliti, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan secara jelas keadaan yang ada di lapangan.

3) *Data display* (penyajian data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Kegiatan selanjutnya yang dilaksanakan setelah mereduksi data adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk teks naratif, sehingga dengan penyajian data ini akan diperoleh kejelasan dan akan mempermudah untuk menganalisis hal-hal yang sedang diteliti.

4) *Conclusion drawing*/verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Setelah data disajikan, dalam penelitian ini akan ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang diperoleh merupakan ringkasan dari hasil penelitian.

B. Keabsahan Data

Dalam penelitian, keabsahan penelitian kualitatif moleong biasanya dat diperlukan dalam teknik pemeriksaan. Pe;aksanaan pemeriksaan dilaksanakan atas empat criteria, yaitu sebagai berikut:

1. Kepercayaan (Kredibilitas)

Bagaimana peneliti menjamin bahwa data-data yang terkumpul dapat dipercaya, maka peneliti dapat melakukan Cross check dan tringulasi, dengan menanyakan beberapa informasi untuk membuktikan apakah data-data yang telah terkumpul adalah benar dan dapat dipercaya.

2. Transfability (keterlihatan)

Bagaimana peneliti dapat menjamin apakah yang terlihat di SMK Cerdas Murni Tembung telah sesuai. Dengan cara peneliti mengumpulkan kejadian-kejadian empiris yang terlihat oleh peneliti memperiviakasi hasil-hasil penelitian, maka transpabilitas dari hasil penelitian ini kemungkinan dapat diterapkannya, mengenai kamampuan kepala sekolah maupun guru dalam manajemen kelas unggul yng dijadikan objek penelitian di atas pada situasi lain dengan mengadakan penyesuaian asumsi-asumsi yang mendasarinya. Agar dapat menjadi acuan untuk dibandingkan ditempat (*setting*) yang berbeda, dengan konteks yang sama.

3. Depandability (ketergantungan)

Bagaimana peneliti dapat mengandalkan data-data yang telah dikumpulkan dan mengantisipasi terjadinya kesalahan oleh penliti dan

informan. Dengan melakukan perekaman hasil wawancara dan membuat transkrip atau mendengar ulang hasil rekaman yang telah dilakukan dan melakukan diskusi dengan teman sejawat mengenai data data yang telah dikumpulkan.

4. Comfirmability (kepastian)

Bagaimana peneliti menjamin kepastian dari data-data yang telah di kumpulkan dan menghindari interpretasi terhadap hasil interview pribadi yang bersifat implikasi dengan cara mengkonfirmasi kembali hal-hal yang dianggap kurang jelas kepada informan yang telah ditunjuk atau dipilih oleh peneliti.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi. Moleong menjelaskan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk perbandingan data. Sugiono berpendapat bahwa “ triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

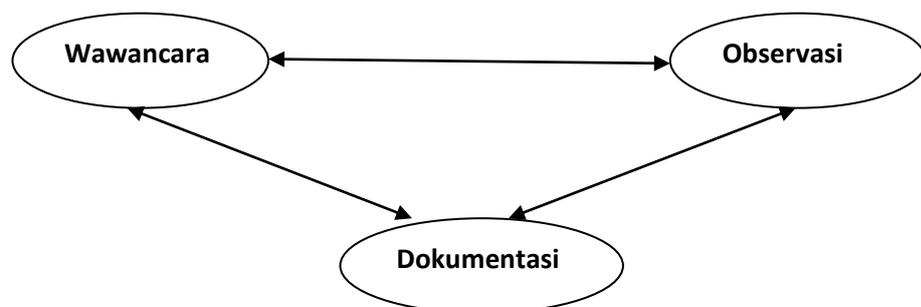
Teknik triangulasi yang digunakan peneliti triangulasi dengan teknik. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang

bersangkutan atau yang lain, untuk menghasilkan data yang mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda-beda.

Triangulasi dengan teknik yang dilakukan peneliti yaitu: (1) peneliti membandingkan data hasil wawancara dengan observasi, (2) peneliti membandingkan data hasil wawancara dengan dokumentasi, (3) peneliti membandingkan data hasil observasi dengan dokumentasi. Secara lebih jelas dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar Triangulasi dengan teknik

sumber: sugiono, metode penelitian kombinasi hal. 328



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar 2.1
Sekolah MTs Hifzhil Qur'an tampak dari depan



Sumber: Nur Hamimah (2019)

A. Gambaran Umum MTs Hifzhil Qur'an

1. Letak Geografis

Madrasah Tsanawiyah Hifzhil Qur'an Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara Medan terletak di Jalan Williem Iskandar/Pancing Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Sumatera Utara.

Adapun letak Madrasah Tsanawiyah Hifzhil Qur'an Medan, batasnya adalah sebagai berikut :

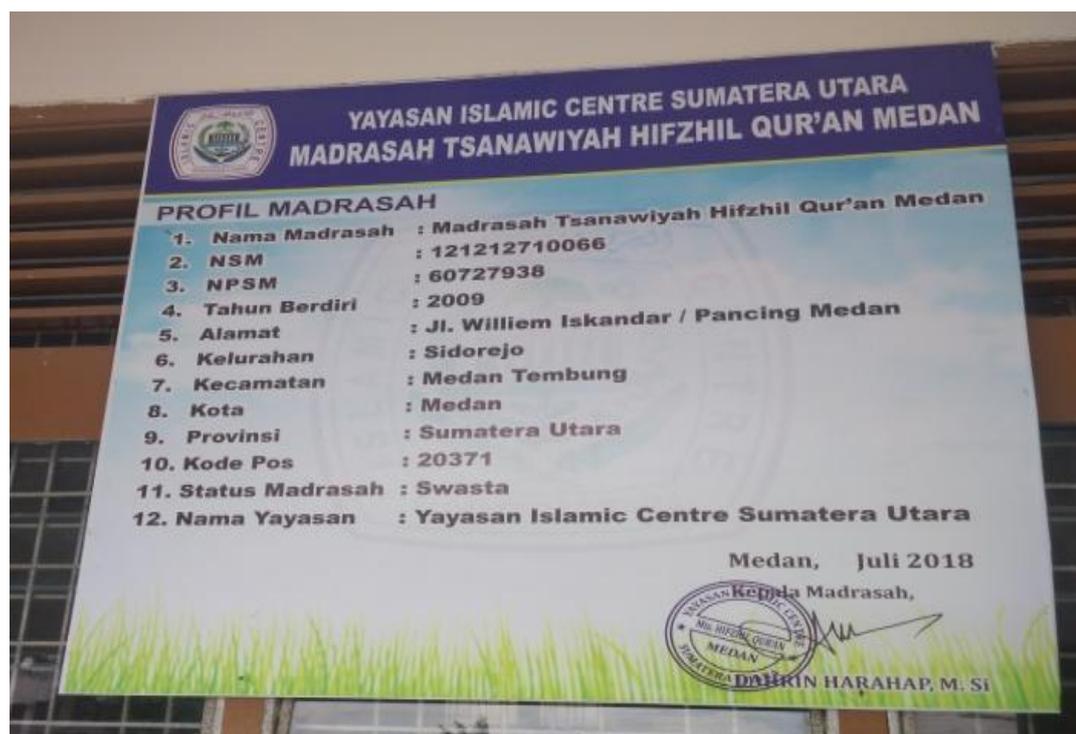
- a. Sebelah Utara : Jl. Mutiara
- b. Sebelah Timur : STIKes Rs. Haji
- c. Sebelah Selatan : Jl. Peraturan
- d. Sebelah Barat : Stadion Mini Pancing

Dengan bangunan di atas tanah kurang lebih 53000 meter persegi, keadaan ini cukup baik, siswa mendapatkan ruang yang cukup memadai untuk mereka belajar dan melakukan kegiatan-kegiatan sekolah yang lain. Ketenangan lingkungan terjaga dengan baik karena pintu masuk kesekolahan hanya dari satu arah. Pagar tembok yang tinggi juga mengurangi gangguan dari pihak luar terhadap sekolah.

Madrasah berada di dekat pemukiman penduduk dan gedung sekolah serta gedung universitas lainnya sehingga untuk menuju ke Madrasah bisa menggunakan angkutan umum (angkot) yang menuju ke lokasi Madrasah.

IDENTITAS SEKOLAH

Gambar 2.2
Propil Madrasah



Sumber: Nur Hamimah (2019)

Nama Sekolah	: Madrasah Tsanawiyah Hifzhil Qur'an
Nama Kepala Sekolah	: Dahrin Harahap S.Pd.I, M.Si
Alamat	: Jl. Williem Iskandar Medan Estate
Kelurahan	: Sidorejo
Desa / Kecamatan	: Medan Tembung
Kabupaten / Kota	: Kota Medan
Provinsi	: Sumatera Utara
Kode Pos	: 20222
NSM / NPSN	: 121212710066 / 60727938
Status Sekolah	: Swasta
Jenjang Pendidikan	: MTs
Waktu Belajar	: Pagi dan Siang /6 hari
Jenjang Akreditasi	: B
Kepemilikan Tanah	
1) Status Lahan	: Milik Sendiri
2) Luas Lahan	: 53000 m ²
3) Luas Bangunan	: 15000 m ²

2. Sejarah Singkat

Madrasah Tsanawiyah Hifzhil Qur'an (MTs) adalah sebuah lembaga pendidikan formal yang sederajat dengan SMP tepatnya didikan pada tahun 2009 yang diprakasai oleh H. Sutan Sahrir Dalimunthe, S.Ag., MA sejarah berdirinya Madrasah Tsanawiyah ini tentunya atas dasar persetujuan dari Pengurus Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara. Berdirinya madrasah ini dilatarbelakangi dari

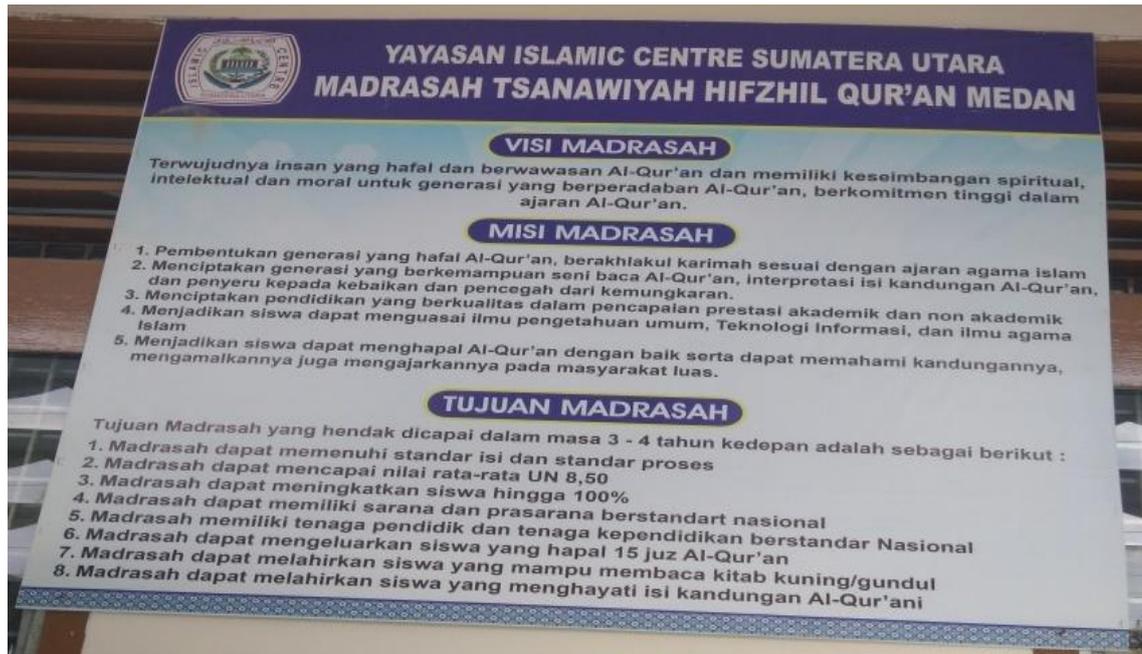
harapan dan dukungan masyarakat dalam memenuhi tuntutan dunia pendidikan dimana peserta didik tidak hanya bisa menyelesaikan pendidikan Tahfizh (penghafalan) Al-Qur'an saja, akan tetapi juga bisa menyelesaikan pendidikan sesuai dengan jenjang pendidikan formal yang ada.

Secara empiris dimaklumi bahwa pendidikan merupakan basic pertama dalam peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM). Keberhasilan seseorang dalam kehidupannya sangat dipengaruhi oleh kualitas pendidikan yang dimilikinya, baik melalui pendidikan formal maupun non-formal terutama di era globalisasi sekarang ini yang penuh dengan persaingan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Lebih dari itu, kegiatan pendidikan yang dikembangkan adalah menitik beratkan kepada siswa-siswi dalam proses Tahfizh (penghafalan Al-Qur'an), sehingga tidak lagi hanya sekedar wahana transfer ilmu pengetahuan, tetapi mengedepankan bagaimana cara dan metode penguasaan serta pengembangan keterampilan dalam Tahfiz (penghafalan Al-Qur'an) serta mampu mengaktualisasikannya dalam kehidupan bermasyarakat.

3. Visi dan Misi

Gamabr 2.3 Visi dan misi madrasah



Sumber: Nurul Prastika (2019)

Pada setiap lembaga pendidikan terdapat suatu visi misi yang jelas. Hal ini dikarenakan untuk mencapai tujuan yang akan di capai oleh peserta didik. Visi dan misi merupakan arah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dalam mencapai tujuan pendidikan yang bermutu. Visi ialah gambaran global tentang tujuan pendidikan yang diharapkan sekolah dalam jangka waktu yang panjang. Sedangkan misi adalah sebuah program yang akan diberikan kepada siswa untuk mencapai misi yang telah ditetapkan dengan jelas oleh sekolah yang bersangkutan. Adapun visi misi MTs Hifzhil Qur'an yaitu:

a. Visi

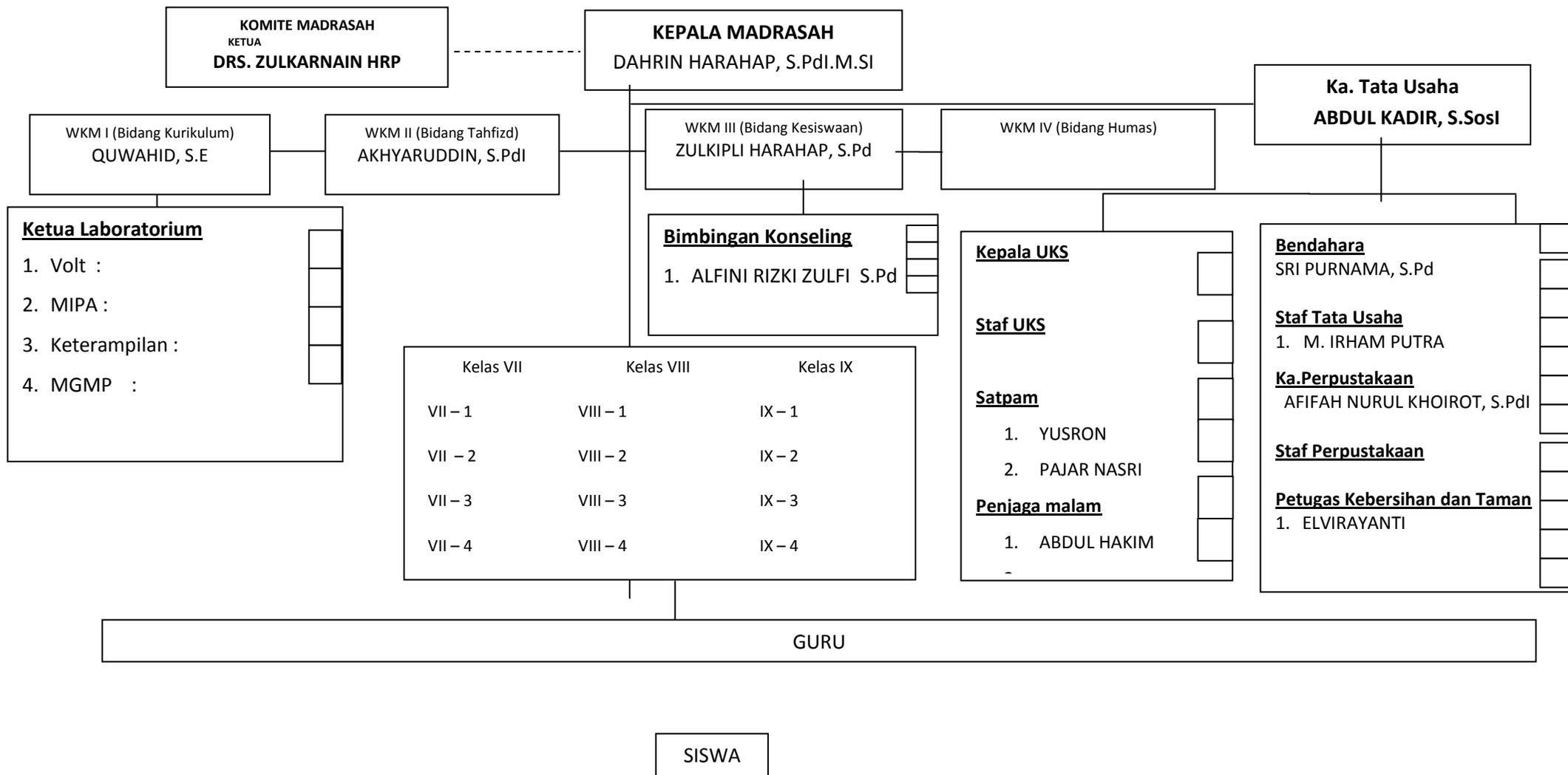
“ Terwujudnya insan yang hafal dan berwawasan Al Qur'an dan memiliki keseimbangan spiritual, intelektual, dan Moral untuk Generasi yang berperadaban Al Qur'an, berkomitmen tinggi dalam mengaktualisasikan ajaran Al Qur'an”

b. Misi

- 1) Pembentukan generasi yang hafal Al Qur'an dan berakhlakul Karimah sesuai dengan ajaran agama Islam.
- 2) Menciptakan generasi yang berkemampuan seni baca Al Qur'an sebagai interpretasi dari isi kandungan Al Qur'an, dan penyeru kepada kebaikan dan pencegah dari kemunkaran.
- 3) Menciptakan Pendidikan yang berkualitas dalam pencapaian prestasi akademik dan non akademik.
- 4) Menjadikan siswa dapat menguasai pelajaran umum, teknologi informasi, dan Ilmu agama Islam lainnya.
- 5) Menjadikan siswa dapat menghafal Al Qur'an dengan baik serta dapat memahami, kandungannya, mengamalkannya juga mengajarkannya pada masyarakat luas.

4. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI MADRASAH TSNAWIYAH HIFZIL QUR'AN TAHUN 2018



5. Siswa

Gambar 2.4
Siswi perempuan dan laki laki



Sumber: Nurul Prastika (2019)

Jumlah siswa yang ada di MTs Hifzhil Qur'an Tahun Pelajaran 2018/2019 berjumlah 744 siswa, yang dibagi menjadi beberapa tingkatan, antara lain:

Tabel 2.2
Jumlah siswa di bagi menjadi beberapa tingkatan

No.	Tingkatan	Jumlah	Laki – Laki	Perempuan	Rombel
1.	Kelas VII	274 Siswa	165	109	8 Rombel
2.	Kelas VIII	260 Siswa	132	128	8 Rombel
3.	Kelas IX	210 Siswa	104	106	6 Rombel

Laki-laki : 401 Orang Siswa

Perempuan : 343 Orang Siswa

KELAS VII

Tabel 2.3
Pembagian kelas VII

KELAS VII-1		KELAS VII-2		KELAS VII-3		KELAS VII-4		KELAS VII-5		KELAS VII-6		KELAS VII-7		KELAS VII-8	
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
33	-	36	-	33	-	31	-	32	-	-	37	-	36	-	36
-	33	-	36	-	33	-	31	-	32	-	37	-	36	-	36

KELAS VIII

Tabel 2.4
Pembagian kelas VIII

KELAS VIII-1		KELAS VIII-2		KELAS VIII-3		KELAS VIII-4		KELAS VIII-5		KELAS VIII-6		KELAS VIII-7		KELAS VIII-8	
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
30	-	32	-	39	-	31	-	-	33	-	33	-	31	-	31
-	30	-	32	-	39	-	31	-	33	-	33	-	31	-	31

KELAS IX

Tabel 2.5
Pembagian kelas IX

KELAS IX-1		KELAS IX-2		KELAS IX-3		KELAS IX-4		KELAS IX-5		KELAS IX-6	
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
35	-	35	-	34	-	-	33	-	38	-	35
-	35	-	35	-	34	-	33	-	38	-	35

MTs. Hifzhil Qur'an medan memiliki 22 ruang kelas untuk proses belajar mengajar. 22 kelas itu terbagi atas kelas VII, VIII dan kelas XI. yang mana kelas VII terdiri dari 9 kelas. Kelas VIII terdiri dari 10 kelas. Dan kelas IX terdiri dari 9 kelas. Yang mana kelas-kelas ruang belajar itu terdiri dari kelas laki-laki dan perempuan. Yang mana kelas antara laki-laki dan perempuan di pisahkan, tidak berada di dalam satu kelas.

6. Tenaga Kependidikan

Adapun tenaga kependidikan di MTs Hifzhil Qur'an dirincikan sebagai berikut:

Tabel 2.6
Tenaga kependidikan

NO	Nama Lengkap	J. Kelamin (L/P)	Pendidikan Terakhir			Tamat	Mata Pelajaran
			Tingkat	Instansi	Gelar		
1.	Dahrin Harahap	L	S1	UISU	S. Pd I	2009	Kepala/Fiqh
2.	Quwahid	L	S1	UTND	SE	2014	IPS/Wa Kurikul

							um
3.	Zulkifli Harahap	L	S-1	Unimed	S.Pd	2016	Wa. Kesiswaan/IPS
4.	Sri Purnama	P	S-1	UMN	S.Pd	2017	Bendahara
5.	Abdul Kadir	L	S1	IAIN-SU	S. Sos I	2010	Ka. TU/IPS
6.	M. Irham Putra	L	D3	Amik Imelda	-	2014	Staf TU
7.	Elivrianti	P	SMA	-	-	2017	Petugas Kebersihan
8.	Irham Taufik	L	S1	UISU	S. Pd I	2012	Qur'an Hadist
9.	Rahmawati Pulungan	P	S1	Unimed	S. Pd	2009	IPA
10.	Desi Afriyani	P	S1	UISU	S. Pd	2009	Bhs. Indonesia
11.	Nurhalimah	P	S1	Unimed	S. Pd	2009	Bhs. Inggris
12.	R.Ani Samsidar	P	S1	UISU	S. H	2009	PPKN
13.	Hj. Evi Candra Hsb	P	S1	UISU	S. Pd	2009	IPS
14.	Faridah Adly	P	S1	IAIN-SU	S. Ag	2009	KTKS
15.	Sahla Tutia Nst	P	S1	IAIN-SU	S. H I	2009	Aqidah Akhlak
16.	Shofwah	P	S 1	IAIN-SU	S. Ag	2009	Fiqih
17.	Akhyaruddin	L	MAS	IAIN-SU	S.PdI	2009	Matematika
18.	Syarwan Nasution	L	S1	IAIN-SU	S. Pd I	2009	SKI
19.	Nina Wahyuni	P	S1	Unimed	S. Pd	2012	PKn
20.	Arlina	P	S1	UISU	S.Pd	2012	IPA
21.	Dani Syaputra Lingga	L	S-1	Unimed	S. Pd	2016	PJKS
22.	Efriza Yanti	P	S-1	UIN-SU	S.Pd	2017	MM
23.	Ardiansyah Nasution	L	S-1	UISU	S.PdI	2017	Tauhid
24.	Sawaluddin	L	S-2	UIN-SU	MA,g	2017	Shorof
25.	Ibrahim Muda Hasibuan	L	S-1	STAIS AL-HIKMA	S.PdI	2017	Nahwu
26.	M. Iqbal	L	S-1	Al	Lc	2017	Tauhid

	Afifuddin			Azhar			
27	Khairullah	L	S-1	UISU	S.HI	2017	Akhlak
28	H. Sahwanuddin Abd. Hasid	L	S-2	UIN-SU	Lc	2017	Hadist
29	Malahayati	P	S-1	UIN-SU	S.PdI	2017	Shorof
30	Siti Aminah	P	S-1	UIN-SU	S.PdI	2017	Fikih/SKI
31	Nuraninin Ritonga	P	S-2	UIN Maliki	MPd	2017	Bhs. Arab
32	Abdul Azis	L	S-2	UIN-SU	M.Pd I	2017	Bhs. Arab
33	Ahmad Rosadi Pohan	L	S-1	UMSU	S.Pd	2017	Matematika/Piket
34	Khoirunnisyah Harahap	P	S-1	Unimed	S.Pd	2017	Matematika
34	Khoirunnisyah Harahap	P	S-1	Unimed	S.Pd	2017	Matematika
35	Fahrul Marito Rangkuti	L	S-1	IAIN.PSP	S.PdI	2017	Bhs. Inggris
36	Melva Hairany	P	S-1	UMSU	S.Pd	2017	Bhs. Inggris
37	Ihkwani Shofa	P	S-1	USU	S.Pd	2017	IPS
38	Sri Wahyuni	P	S-1	UIN-SU	S.Sos I	2017	Guru Piket
39	Fitriani	P	S-1	UISU	S.Pd	2018	Bahasa Inggris
40	Komarul Anwar	L	S-1	UISU	S.HI	2018	SKI
41	Muliatno Suratman, M.PdI	L	S-2	UIN	M.Pd I	2015	Nahwu
42	Alfini Rizki Zulfi	P	S-1	Unimed	S.PdI	2018	BK

Guru merupakan komponen penting sekolah yang turut menentukan perkembangan dan kemajuan sekolah. Pada saat ini tenaga pendidik MTs. Hifzhil Qur'an memiliki tenaga pendidik berjumlah 41.

a. Tenaga kependidikan

Table 2.7

Tenaga kependidikan

No	Nama	L/P	Status Pendidikan	Jabatan
1	Dahrin Harahap	L	S1	Kepala Sekolah
2	Abdul Kadir	L	S1	Ka TU/Bendahara BOS
3	Sri Purnama		S1	Bendahara Umum
4	Akhyaruddin SPd	L	S1/PAI	Koordik. Bidang Umum
5	Abdul Aziz M.Pd	L	S2/Pendidikan Islam	Koordik. Bidang Agama
6	M. Irham Putra	L	SMA	Stap Tu/bidang kurikulum
7	Elivrianti	L	SMA	Petugas Kebersihan

Tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang pelaksanaan pendidikan. Sebagaimana yang dimaksud dengan tenaga kependidikan dan pendidik menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 39 ayat (1). Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Tenaga kependidikan mencakup yang di dalamnya, pustakawan, staf administrasi, staf pusat sumber belajar. Kepala sekolah merupakan di antara kelompok profesi yang masuk katagori sebagai tenaga kependidikan.

Sedangkan tenaga pendidik adalah tenaga pendidikan yang berkulifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur

fasilitator dan sebutan lain dengan sebutan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan mulai dari tanggal 6 Februari 2019 pada jam 08:00 Wib dengan menggunakan teknik interview atau wawancara terpimpin langsung kepada sumber utama yaitu Wakil Kepala Mts dan Kepala Mts Hifzil Qur'an Medan.

Berikut hasil wawancara terpimpin dengan Kepala Mts Bapak Dahrin Harahap SPd.i di ruangan Kepala sekolah. Beliau menjelaskan,

“Tenaga Kependidikan di Mts Al-Washliyah kita ini sebanyak 41 tenaga kependidikan, dimana dari yang 41 ini disitulah saya sendiri sebagai kepala Mts, wakil kepala Mts, guru, pamong belajar, staf tata usaha, bidang dana BOS, bidang Koordik umum, bidang Koordik agama, bidang keamanan, bidang kebersihan. Dan tenaga seperti widyaiswara kita tidak punya.”⁴⁷

Hasil wawancara terpimpin pada hari rabu 29 Februari jam 08:00 dengan wakil Kepala Mts Zulkifli Harahap di ruangan guru. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Tenaga kependidikan di sekolah ini 7 orang, tenaga pendidik. Tenaga pendidik kita dengan kepala sekolah ada, satpam kita ada dua, satu untuk Mts dan satu untuk aliyah. Guru kita banyak kalau ditotalkan semuanya berjumlah 41 orang. Dan sekolah ini juga ada yang tugasnya koordik bidang agama, koordik bidang umum dan bendahara BOS”⁴⁸

Dari pemaparan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah di atas maka dapat penulis simpulkan tenaga kependidikan di Mts Hifzhil Qur'an Medan ini ada 7 personil yang bertugas sebagai Melaksanakan administrasi, pengelolaan,

⁴⁷Bapak Dahrin Harahap. Kepala Mts Hifzhil Qur'an, wawancara pada tanggal 6 februari 2019, pada jam 11:00 Wib di ruangan kepala sekolah

⁴⁸ Bapak Zulkifli Harahap. Wakil Kepala Mts Hifzhil Qur'an, wawancara pada tanggal 29 februari 2019, pada jam 09:00 wib di ruangan guru

pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan, sebagai berikut.

- a. Dahrin Harahap Kepala sekolah Mts Hifzil Qur'an Medan
- b. Abdul Kadir. Ketua Tata Usaha
- c. Akhyaruddin SPd Koordik. Bidang Umum
- d. Abdul Aziz M.Pd Koordik. Bidang Agama
- e. Sri Purnama bendahara Umum
- f. Elivrianti Petugas Kebersihan

Adapun tenaga pendidik di Mts Hifzhil Qur'an Medan , pada tanggal 14 Februari 2019 jam 08:30 peneliti juga melakukan observasi ataupun pengamatan tenaga pendidik di Mts Hifzil Qur'an Medan. Tenaga pendidik sebanyak 37 tenaga pendidik.

7. Sarana Prasarana

- a. Jumlah dan Kondisi Bangunan

Gambar 2.5
Ruang guru



Table 2.8
Sarana prasarana MTs Hifzhil Qur'an

NO	Jenis Sarana Prasarana	Luas Ruang/ Bangunan (m ²)	Jumlah Ruangan Menurut Kondisi			
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	*) Status Kepemilikan
1	Ruang Belajar	1.408	22			1
2	Ruang Perpustakaan	64	1			1
3	Ruang Laboratorium					
	a. IPA	0	-			
	b. IPS	0	-			
	c. Bahasa	0	-			
	d. Komputer	64	1			1
4	Ruang Kepala Sekolah	16	1			1
5	Ruang W.Kepala Sekolah	16	1			1
6	Ruang Guru	128	1			1
7	Ruang TU	16	1			1
8	Ruang Ibadah	64	2			1
9	Ruang Konseling	16	1			1
10	Ruang UKS	20	1			1
11	Ruang OSIS	16	1			1
12	Ruang Kesenian	0	-			-
13	Toilet Guru	24	5			1
14	Toilet Siswa	276	46			1
15	Gudang	16	1			1
16	Dapur	256	2			1
17	Ruang Sirkulasi	0	-			-
18	Lapangan Olahraga					
	a. Sepakbola/futsal	90	1			1
	b. Bulutangkis	0	-			-
	c. Basket	0	-			-
	d. Voli	43	1			1
19	Halaman	-	2			-
20	Ruang Komite	0	-			-
21	Kebun/taman	-	-			-
22	Aula	126	1			1
23	Ruang Tamu	20	2			1
24	Ruang Olahraga	-	2			-
25	Masjid / Musholla	512	2			1
26	Rumah Dinas Guru	1.536	2			1
27	Kamar Asrama Siswa (Putra)	2.240	8			1
28	Kamar Asrama Siswi (Putri)	2.240	35			1

29	Parkir Guru	128	35			1
30	Parkir Siswa	0	-			-
31	Pos Satpam	18	3			1
32	Kantin	36	2			1

b. Sarana Prasarana Pendukung Pembelajaran

Gambar 2.6

Bentuk bangunan



Sumber : Nurul Prastika (2019)

Table 2.9

Sarana Prasarana Pendukung Pembelajaran

No	Jenis Sarana Prasarana	Jumlah	Keadaan/ Kondisi			
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	*) Status Kepemilikan
1	Kursi Siswa	744	✓			1
2	Meja Siswa	744	✓			1
3	Loker Siswa	25	✓			2
4	Kursi Guru di Ruang Kelas	1	✓			1
5	Meja Guru di Ruang Kelas	1	✓			1
6	Papan Tulis	1	✓			1
7	Lemari di Ruang Kelas	1	✓			2
8	Komputer/Laptop di	1	✓			1

	Lab. Komputer				
9	Alat Peraga PAI	12	✓		1
10	Alat Peraga Fisika	20	✓		1
11	Alat Peraga Biologi	9	-		1
12	Alat Peraga Kimia	7	✓		1
13	Bola Sepak	6	✓		1
14	Bola Voli	4	✓		1
15	Meja Pingpong (Tenis Meja)	1	✓		1

*) **Status Kepemilikan** : 1 : Milik Sendiri 2: Bukan Milik Sendiri

LEMBAR OBSERVASI SARANA PRASARAN MTS

DAN LINGKUNGAN MTS

Tabel 3.1
Lembar observasi

NO	OBJEK	KETERANGAN	
		Opini	Fakta
	KONTEKS MTS		
1.	Ruang Kelas	Kursi tersusun rapi, kelasnya bersih, meja dalam keadaan baik, kaca bersih, tempat sampah ada, di dinding ada lukisan-lukisan di tempelkan, kursi guru ada, papan tulis ada, jam dinding ada,	Kelas yang bagus dan layak
2.	Ruang Perpustakaan	-	Tidak ada perpustakaan
3.	Ruang Laboratorium Ipa		Tidak adaruanagan laboratorium
4.	Ruang Kepala Sekolah	Ruangan luas bersih bersebelahan dengan ruangan TU buku-buku dokumen tersusun di lemari, ada sofa dan meja untuk tamu, ada AC di dalam untuk pendingin, meja dan kursi kepala sekolah masih baik dan nyaman	Ruangan luas bersih dan nyaman

5.	Ruang Guru	Ruangan luas, bersih dan nyaman ada kipas angin untuk pendingin ruangan, kursi meja dan buku buku tersusun rapi,	Ruangan luas, bersih dan nyaman
6.	Ruang Tata Usaha	Ruangan luas, nyaman dan bersih ada pendingin ruangan di dalam, sofa tamu kursi dan meja TU baik dan buku buku dokumen tersusun rapi di lemari, ruangan kepala sekolah di sebelah ruang TU	Ruangan luas, bersih dan nyaman
7.	Ruang Konseling		Tidak ada ruangan konseling
8.	Ruang UKS	Ruangan bersih ada tempat tidur dalam keadaan baik, kursi bangku obat obat dan buku buku yg tersusun rapi	Ruangan bersih dan nyaman
9.	Ruang Osis	Ruangan bersih, pentilasi udara ada, kursi dan meja ada dan dalam keadaan baik, buku buku tersusun rapi,	Ruangan bersih dan nyaman
10.	Ruang Sirkulasi	-	Tidak ada ruangan sirkulasi
11.	Tempat Ibadah	Bersih, banyak sajadah, tong sampah ada, pentilasi udara ada, keset kaki ada. Ada tempelan tulisan kaligrafi di dinding	Tempat ibadah bersih dan nyaman
12.	Jamban Sekolah	Bersih, luas, air mencukupi, banyak kamar-kamarnya, jauh dari ruangan belajar dan dari ruangan guru	Kamar mandi bersih
13.	Gudang Sekolah	Banyak abu, tidak di sapu, tidak ada pentilasi udara, tidak ada tempat sampah	Gudang tidak bersih
14.	Lapangan Olahraga	Lapangan olahraga dua yaitu satu lapangan untuk bola kaki dan lapangan bola basket, badminton, senam, main bola, lapangan olahraga itu menampung semua jenis olahraga yang di mainkan di MTs tersebut	Sudah memenuhi standar

Dilihat dari Permendiknas nomor 24 tahun 2007 bagian II tentang Standar Sarana Prasarana Sekolah Menengah/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), didalam poin D dipaparkan bahwasanya kelengkapan sarana prasarana sebagai berikut

- 1) Ruang kelas
- 2) Ruang perpustakaan
- 3) Ruang laboratorium IPA
- 4) Ruang pimpinan
- 5) Ruang guru
- 6) Ruang Tata Usaha
- 7) Tempat beribadah
- 8) Ruang konseling
- 9) Ruang UKS
- 10) Ruang organisasi kesiswawaan
- 11) Jamban
- 12) Gudang
- 13) Ruang sirkulasi
- 14) Tempat bermain/olahraga⁴⁹

Dari lembar observasi di atas dapat disimpulkan bahwasanya sarana prasarana di Mts Hifzhil Qur'an Medan ini belum semua lengkap baik itu sarana maupun prasarananya. Salah satu contohnya ruang perpustakaa, ruang sirkulasi ruang laboraterium belum dilengkapi oleh pihak sekolah

Gambar 2.8 **Bentuk bangunan**

⁴⁹Permendiknas nomor 24 tahun 2007 bagian II tentang Standar Sarana Prasarana Sekolah Menengah/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs).



Sumber: Nurul Prastika (2019)

Mts Hifzhil Qur'an Jalan Williem Iskandar/Pancing Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Sumatera Utara. Secara geografis Adapun letak Madrasah Tsanawiyah Hifzhil Qur'an Medan, batasnya adalah sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara : Jl. Mutiara
- 2) Sebelah Timur : STIKes Rs. Haji
- 3) Sebelah Selatan : Jl. Peraturan
- 4) Sebelah Barat : Stadion Mini Pancing

Dengan bangunan di atas tanah kurang lebih 53000 meter persegi, keadaan ini cukup baik, siswa mendapatkan ruang yang cukup memadai untuk mereka belajar dan melakukan kegiatan-kegiatan sekolah yang lain. Ketenangan lingkungan terjaga dengan baik karena pintu masuk kesekolahan hanya dari satu arah. Pagar tembok yang tinggi juga mengurangi gangguan dari pihak luar terhadap sekolah.

Gambar 2.9
Depan sekolah dekat pemukiman dan pasar besar



Sumber : Nurul Prastika

Madrasah berada di dekat pemukiman penduduk dan gedung sekolah serta gedung universitas lainnya sehingga untuk menuju ke Madrasah bisa menggunakan angkutan umum (angkot) yang menuju ke lokasi Madrasah.

B. Temuan Penelitian

Deskripsi yang berkenaan dengan temuan khusus peneliti ini, disusun berdasarkan atas pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian melalui wawancara, dan pengamatan langsung lapangan. Di antara pertanyaan-pertanyaan ataupun masalah-masalah dalam penelitian ada beberapa hal yaitu:

1. Bagaimana perencanaan layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan?
2. Bagaimana penetapan orang dalam layanan akademik (stuffing) dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan?
3. Bagaimana pengawasan layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan?

4. Bagaimana mutu pendidikan di sekolah MTs Hifzil Qur'an Medan?

Untuk mendeskripsikan mengenai manajemen layanan akademik di MTs Hifzil Qur'an Medan, berikut ini disajikan dalam wawancara penelitian, selain itu penelitian juga akan mendeskripsikan data hasil observasi dan studi dokumen.

1. Perencanaan layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan

Perencanaan adalah proses memikirkan dan menetapkan kegiatan-egiatan atau program yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan program tersebut, perencanaan layanan akademik dapat didefinisikan sebagai suatu proses memikirkan dan menetapkan program kegiatan layanan akademik. Baik yang berbentuk instruktur maupun ekstruktur di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, dan kemudian diberikan kepada pelanggan (konsumen).

Secara etimologi, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu merencanakan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang".⁵⁰ "namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki."⁵¹

⁵⁰ Dahlan Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. hal.. 646

⁵¹ Andi Prastowo. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press. hal.. 241

Sesuai dengan perencanaan yang dilakukan di MTs Hifzil Qur'an Medan mengenai layanan akademik, penelitian melakukan wawancara dengan bapak Abdul kadir selaku kepala TU di MTs Hifzil Qur'an Medan (23 Mei 2019 pukul 10.30 WIB) di ruang guru MTs Hifzil Qur'an Medan tentang layanan akademik beliau mengungkapkan bahwa:

“ Berkaitan dengan perencanaan layanan akademik ini sangatlah penting sekali, selama ini pihak kepala sekolah yang membuat perencanaan layanan akademik dan kemudian di musyawarahkan dengan semua pihak pendukung sekolah”⁵².

Hal senada juga di ungkapkan oleh bapak Dahrin Harahap selaku kepala sekolah (23 Mei 2019 pukul 10.00 WIB) di ruang kepala madrasah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Perencanaan itu sangat penting sekali dalam menemukan kegiatan kedepan, dan di MTs Hifzil Qur'an Medan perencanaan dibuat oleh kepala sekolah tetapi juga dibantu dengan pihak-pihak pendukung sekolah lainnya, agar perencanaan layanan akademik yang ada di Madrasah tersebut bisa berjalan dengan lancar”.⁵³Penjelasan di atas memberikan informasi bahwa dalam kegiatan manajemen hal pertama yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengelola layanan akademik di MTs Hifzil Qur'an Medan adalah melakukan perencanaan. Sebab rencana merupakan proses pertama yang dilakukan untuk menentukan apa-apa saja yang dilakukan dan kegiatan apa yang akan terprogram serta menentukan tingkat keberhasilan sekolah dalam mengelola layanan akademik.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan kepala Tata Usaha yang menjelaskan bahwa perencanaan penting dalam melakukan kegiatan manajemen layanan akademik, untuk mencapai hal tersebut ada beberapa langkah perencanaan yaitu:

⁵²Wawancara dengan ketua TU pada tanggal 22 Mei 2019 di ruangan TU, pada pukul 10.00

⁵³Wawancara dengan kepala Madrasah pada tanggal 23 Mei 2019 di ruangan kepala Madrasah, pada pukul 11.00

a. Analisis Kebutuhan Layanan Akademik

Analisis kebutuhan adalah langkah pertama dalam kegiatan manajemen layanan akademik untuk mengelola pelayanan yang sesuai dengan layanan akademik yang di butuhkan sekolah, sebelum dilakukannya layanan akademik selalu diadakannya rapat terlebih dahulu dengan guru dan staf di MTs Hifzil Qur'an Medan, untuk merencanakan pelayanan akademik yang sesuai dengan sekolah.

b. Kualitas layanan akademik

Sebagai sekolah yang baik sudah seharusnya mempunyai kualitas layanan akademik, karena dengan adanya kualitas akademik maka masyarakat dapat menilai suatu layanan yang ada di sekolah tersebut, apakah sekolahnya sudah berkuaitas atau belum.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh kepala madrasah, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“ Dalam melakukan perencanaan para pihak madrasah baik guru dan staf akan mengadakan rapat mengenai analisis layanan akademik dan kualitas layanan akademik, yang dimana pihak sekolah melibatkan beberapa pihak dalam membuat perencanaan layanan akademik di MTs Hifzi Qur'an Medan, seperti para WKM, TU, guru dan staf lainnya. Hal ini bertujuan agar perenanaan itu benar-benar di ketahui oleh semua pihak sekolah”.⁵⁴

Dapat diketahui bahwa dalam membuat perencanaan peserta didik, MTs Hifzil Qur'an Medan melibatkan guru dan siswa tujuannya agar perencanaannya transparan.

2. Penempatan orang dalam layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an

⁵⁴Wawancara dengan kepala Madrasah pada tanggal 23 Mei 2019 di ruangan kepala Madrasah, pada pukul 11.00

Langkah awal dalam menghasilkan sumber daya manusia yang terampil dan handal perlu adanya suatu perencanaan dalam menentukan karyawan yang akan mengisi pekerjaan yang ada dalam madrasah. Keberhasilan dalam pengadaan tenaga kerja terletak pada ketetapan dalam penempatan karyawan, baik penempatan karyawan lama maupun karyawan baru.

Proses penempatan merupakan suatu proses yang sangat menentukan dalam mendapatkan karyawan yang kompeten yang dibutuhkan madrasah, karena penempatan yang tepat dalam posisi jabatan yang tepat akan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Penempatan layanan akademik pendidikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang sudah direncanakan sejak awal, yang dalam hal ini tercantum pada penempatan yang sesuai dengan bidang yang diambilnya.

Dalam penempatan layanan akademik pendidikan yang bertanggung jawab dalam hal penempatan tersebut adalah pimpinan sekolah yang dalam hal ini yaitu kepala madrasah. Hal ini seperti yang ditegaskan oleh B Siswanto Sastrohadiyono yang dikutip oleh Suwatno (2003) yaitu “penempatan pegawai adalah untuk menempatkan pegawai sebagai unsur pelaksanaan pekerjaan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan, kecakapan, dan keahliannya⁵⁵. Dari hasil wawancara yang diperoleh dari kepala Tata Usaha menyatakan bahwa:

“kepala madrasah sudah menempatkan guru dan staf pegawai sudah sesuai dengan bidang kemampuan masing-masing”.⁵⁶

⁵⁵Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Alfabeta), hal. 41.

⁵⁶Wawancara dengan ketua TU pada tanggal 22 Mei 2019 di ruangan TU, pada pukul 10.00 .

Dalam pelaksanaan penempatan pegawai Bedjo Siswanto (1998) mengemukakan bahwa faktor yang harus dipertimbangkan dalam penempatan pegawai adalah sebagai berikut:

a. Faktor prestasi akademis

Prestasi akademis yang telah dicapai oleh pegawai selama mengikuti jenjang pendidikan, sebelumnya harus mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan dimana pegawai yang bersangkutan harus melaksanakan tugas dan pekerjaan serta mengemban wewenang dan tanggung jawab. Pegawai yang memiliki prestasi akademik yang tinggi harus ditempatkan pada tugas dan pekerjaan yang diperkirakan dia mampu mengembannya.

b. Faktor pengalaman

Pengalaman bekerja pada pekerjaan yang sejenis yang telah dialami sebelumnya, perlu mendapatkan pertimbangan dalam rangka menempatkan pegawai. Pengalaman bekerja banyak memberikan kecenderungan bahwa yang bersangkutan memiliki keahlian dan keterampilan kerja yang relatif tinggi. Pengalaman bekerja yang dimiliki oleh seseorang, kadang-kadang lebih dihargai daripada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi.

c. Faktor kesehatan fisik dan mental

Faktor ini perlu mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan pegawai karena tanpa pertimbangan, hal-hal yang dapat merugikan organisasi tidak menutup kemungkinan akan terjadi. Walaupun kurang akurat tingkat kepercayaannya terhadap hasil tes kesehatan yang dilakukan, terutama

tentang kondisi fisik pegawai yang bersangkutan diberikan tugas dan pekerjaan yang cocok baginya berdasarkan kondisi fisik yang dimiliki. Melihat kesehatan mental sebenarnya tak semudah menilai kesehatan fisik, karena untuk menguji kesehatan mental diperlukan dokter khusus yang ahli tentang lingkup tersebut.

- d. Dalam rangka menempatkan pegawai, faktor usia pada diri pegawai yang lulus dalam seleksi, perlu mendapatkan pertimbangan untuk menghindarkan rendahnya produktivitas yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan.⁵⁷

Dari hasil wawancara dengan kepala sekolah pada tanggal 23 Mei 2019 menyatakan bahwa:

“penempatan pegawai yang sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuan bidang yang dimiliki pegawai masing-masing, sehingga para pegawai bisa mengerjakan kegiatan mereka secara baik”.⁵⁸

Dapat disimpulkan bahwa kepala madrasah MTs Hifzil Qur'an sudah bertanggung jawab atas penempatan guru dan staf Tata Usaha sesuai dengan bidang yang dimilikinya, sehingga para guru dan staf tata Usaha bisa bekerja secara profesional.

⁵⁷B. Siswanto Sastrohadiyono, 1998, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. (Bandung: Bumi Ksara)

⁵⁸Wawancara dengan kepala Madrasah pada tanggal 23 Mei 2019 di ruangan kepala Madrasah, pada pukul 11.00

3. Pengawasan layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur'an

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang terakhir kalinya dilakukan oleh setiap madrasah atau sekolah. Pengawasan dapat membantu para profesional sekolah dalam memberdayakan potensi-potensi yang dimiliki staf layanan akademik dengan sebaik mungkin.

Sesuai dengan pengawasan manajemen layanan akademik di MTs Hifzil Qur'an Medan dan meningkatkan pengawasan adalah hal yang penting agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dapat terorganisir dengan baik. Peneliti melakukan wawancara dengan kepala madrasah (23 Mei 2019 pukul 11.00) beliau mengungkapkan bahwa:

“kepala madrasah pasti melakukan pengawasan manajemen layanan akademik, baik itu pengawasan terhadap tugas-tugas yang dilakukan oleh staf tata usaha dengan teliti, misalnya kepala sekolah selalu mengawasi program yang dilakukan staf tata usaha dengan cara kepala sekolah selalu memeriksa data pembuatan raport siswa, dan kepala sekolah juga memeriksa pengimputan data online yang dilakukan staf tata usaha, pengawasan di MTs Hifzil Qur'an Medan dilakukan:

“Kegiatan pengawasan dilakukan setelah kegiatan dilaksanakan staf tata usaha untuk mengetahui apakah rencana yang sudah dibuat itu sesuai dengan apa yang sudah ditargetkan. Karena memang semua kegiatan yang dilaksanakan adalah tanggung jawab semua pihak madrasah khususnya kepala madrasah sebagai pimpinan tertinggi madrasah”.⁵⁹

Kemudian kepala madrasah menambahkan cara yang ditempuh pihak madrasah untuk melakukan pengawasan, seperti yang terungkap dalam wawancara sebagai berikut:

“adapun hal pertama dari perencanaan sampai penempatan kepala sekolah ikut terlibat untuk kegiatan kepala madrasah terjun langsung untuk mengawasi siapa saja yang terlibat dalam kegiatan layanan akademik

⁵⁹Wawancara dengan kepala Madrasah pada tanggal 23 Mei 2019 di ruangan kepala Madrasah, pada pukul 11.00

tersebut dan jenis apa kegiatannya baik yang dalam madrasah maupun yang diluar madrasah”⁶⁰.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak madrasah khususnya kepala madrasah melakukan pengawasan dengan cara melihat langsung semua kegiatan yang dilaksanakan dan meminta tanggung jawab dari petugas layanan akademik.

Hasil observasi pada tanggal 23 Mei 2019 di MTs Hifzil Qur’an Medan menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh kepala madrasah dan seluruh pihak sekolah yang bersangkutan dengan layanan akademik MTs Hifzil Qur’an Medan bersifat saling berkoordinasi. Artinya pengawasan dilakukan secara bersama-sama.

Dari hasil wawancara di atas untuk pengawasan manajemen peserta didik di MTs Hifzil Qur’an Medan, pihak sekolah melakukan pemantauan secara langsung dan membuat laporan pertanggung jawaban. Dimana seluruh pihak madrasah bersama-sama melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan layanan akademik pendidikan.

4. Mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur’an Medan

Mutu sekolah sebagai salah satu indikator untuk melihat produktivitas dan sangat erat hubungannya dengan masalah pengeloan atau manajemen pada sekolah. Hal ini dapat dikaitkan dengan pernyataan “kegagalan mutu dalam suatu organisasi disebabkan oleh kelemahan manajemen”⁶¹.

⁶⁰Wawancara dengan kepala Madrasah pada tanggal 23 Mei 2019 di ruangan kepala Madrasah, pada pukul 11.00

⁶¹ Rohiat, 2008 *Kecerdasan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Bandung: PT Refika Aditama), hal., 3

Sekolah sebagai lembaga sebuah organisasi dalam memperbaiki mutu harus melihat seluruh aspek komponen sekolah. Sehingga seluruh komponen sekolah bertanggungjawab terhadap tugas dan fungsinya masing-masing.

Dari hasil wawancara dengan kepala sekolah bahwa :

“Upaya upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu melaksanakan worksoap minimal satu kali enam bulan, mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kualitas guru dan staf TU, berusaha memenuhi pasilitas pendukung untuk meningkatkkn mutu pendidikan”.⁶²

Dari hasil wawancara di atas bahwasanya guru dan staf TU harus melaksanakan worksoap minimal satu kali enam bulan, mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kualitas guru dan staf TU, berusaha memenuhi fasilitas pendukung untuk meningkatkkn mutu pendidikan. Agar mutu pendidikan berjalan dengan baik di MTs Hifzil Qur’an Medan.

“Hasil wawancara TU bahwa layanan akademik disekolah mempunyai peran dalam meningkatkan mutu pendidikan karena dengan adanya layanan tersebut maka sekolah sangat terbantu dalam meningkatkan mutu pendidikan, yang dimana layanan yang dilakukan di sekolah dengan menggunakan layanan onlain sehingga layanan yang ada di sekolah tersebut lebih transparan karenan dengan adanya onlain mudah kan dalam layan akkademik”.⁶³

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa layan akademik sekolah sangat terbantu dengan menggunakan layanan onlain untuk memudahkan setiap pengimputan data siswa secara transparan.

“Hasil wawancara kepala sekolah bahwa faktor faktor yang dapat menghambat peningkatan mutu pendidikan yaitu pasilitas yang ada disekolah seperti kurangnya leb computer buku-buku di perpustakaan, tidak adanya laboraterium”.

⁶²Wawancara dengan kepala Madrasah pada tanggal 23 Mei 2019 di ruangan kepala Madrasah, pada pukul 11.00

⁶³Wawancara dengan kepala TU pada tanggal 22 Mei 2019 di ruangan TU, pada pukul 10.00

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan faktor penghambat peningkatan mutu pendidikan karna kurangnya fasilitas pendukung di Madrasah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Sesuai hasil dan paparan data dan hasil penelitian, pembahasan penelitian ini dimaksud untuk memberikan penjelasan terhadap hasil penelitian sesuai dengan teori yang digunakan. Pembahasan ini dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Perencanaan peserta didik di MTs Hifzil Qur'an Medan

Sesuai konseptual perencanaan layanan akademik pendidikan merupakan sebagai suatu proses memikirkan dan menetapkan program kegiatan-kegiatan layanan akademik. Baik yang berbentuk instrakurikuler maupun ekstrakurikuler di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber mengenai pelaksanaan terhadap perencanaan layanan akademik, penetapan, pengawasan dan peningkatan mutu pendidikan, untuk perencanaan sudah dilakukan dengan cara terlebih dahulu menganalisis kebutuhan untuk melihat kegiatan-kegiatan apa saja yang harus di lakukan staf Tuuntuk mengatur layanan akademik pendidikan.

Tawakkal kepada Allah setelah direncanakan, dilaksanakan perencanaan dengan segala potensi dan sumber daya yang ada. Dengan adanya keputusan bersama, maka perlu di persiapkan segala sumber daya manusia dan materi untuk melaksanakan rencana bersama didalam segala bidang. Seperti dalam surah Ali-Imran ayat 159:

تَغْفِرْ عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُ وَالْقَلْبِ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
 ﴿١٦١﴾ الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسَدُ

Artinya: “makan disebabkan rahmat dari Allah-lah kami berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu lelah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya”.⁶⁴

2. Penempatan orang dalam layanan akademik pendidikan di MTs Hifzil Qur’an Medan

Penempatan yang baik dan teliti akan berdasarkan analisis kebutuhan dan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kepentingannya. Setelah direncanakan kegiatan tersebut. Maka hal selanjutnya yang akan dilakukan adalah dengan melaksanakannya sesuai yang direncanakan sebelumnya. Pelaksanaan tersebut dapat dilakukan dengan cara penempatan guru dan staf pendidikan sesuai dengan bidangnya masing-masing

Sesuai hal tersebut MTs Hifzi Qur’an Medan melakukan penyeleksian kepada para calon guru ataupun staf TU terlebih dahulu sebelum bekerja di MTs

⁶⁴Departemen Agama RI. 2005. Al-qur’an dan terjemahannya. Bandung : J-ART, h 58

Hifzil Qur'an Medan dengan cara melihat lulusan strata yang diperolehnya serta bidang kemampuan yang dimilikinya.

3. Pengawasan layanan akademik dalam pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan

Pengawasan merupakan salah satu proses yang harus dilakukan dalam pemantauan kegiatan-kegiatan layanan akademik. Pengawasan dilakukan dengan melibatkan semua pihak madrasah.

Pengawasan menjadi sangat strategis sekali setiap orang dalam organisasi harus menyadari pentingnya pengawasan agar tidak terjadi penyimpangan, pengawasan dari Allah SWT adalah terletak pada sifat Allah yang maha mengetahui dan maha melihat. Dalam hal ini Allah menegaskan dalam surah An-nisa ayat 135:

إِنَّ وَالِأَقْرَبِينَ الْوَالِدِينَ أَوْ أَنْفُسِكُمْ عَلَىٰ وَلَوْلَا شُهَدَاءُ بِالْقِسْطِ قَوْمٍ كُنُوزًا أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
 كَانَ اللَّهُ فَإِنْ تُعْرَضُوا أَوْ تَلَوُّوا أَوْ إِن تَعَدُّوا أَنْ أَهْوَىٰ تَتَّبِعُوا فَلَا هُمْ أَوْلَىٰ فَاللَّهُ فُقِيرًا أَوْ غَنِيًّا يَكُن
 خَيْرًا تَعْمَلُونَ بِمَا

Artinya: “ maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran, dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah maha mengetahui segala apa yang kamu kerjakan”.⁶⁵

⁶⁵Departemen Agama RI *op. cit*, h. 101

Pengawas yang pertama dan yang utama adalah Allah, Dia mengawasi dan mencatat perbuatan baik dan buruk manusia. Maka jika ada kesadaran moral yang tinggi dari setiap orang tentang kehadiran Allah dalam setiap waktu. Apa yang akan diamanahkan dijalankan dengan benar sesuai hasil musyawarah.

4. Mutu pendidikan di MTs Hifzil Qur'an Medan

Layanan akademik mempunyai peran dalam peningkatan mutu pendidikan, yang dimana mutu pendidikan sangat berperan sekali bagi peningkatan sekolah, yang dimana setiap masyarakat melihat sekolah sering melihat dari data sekolah yang di upload secara online sehingga masyarakat lebih mudah untuk mengetahui prestasi yang di hasilkan peserta didik maupun prestasi dari guru dan staf lainnya, tanpa harus bertanya survei ke Madrasah dan tanpa melihat brosur yang dimiliki sekolah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Perencanaan layanan akademik di MTs Hifzil Qur'an Medan yang dibuat oleh kepala madrasah yang di bantu oleh ketu TU dan staf lainnya. Adapun langkah-langkah dalam perencanaan peserta didik meliputi analisis kebutuhan layanan akademi, pencatatan dan pelaporan laynan akademik pendidikan.
2. Penempatan orang dalam layanan akademik di MTs Hifzil Qur'an Medan adalah penempatan karyawan secara ijazah strata yang dimiliki serta bidang kemampuan yang di miliki oleh guru dan staf TU.
3. Pengawasan layanan akademik di MTs Hifzil Qur'an Medan dilaksanakan langsung oleh kepala Madrasah agar kegiatan yang dilakukan guru dan staf TU tersusun dengan rapi sebagaimana yang telah di rencanakan oleh pihak madrasah.
4. MTs Hifzil Qur'an Medan sudah hampir mencapai standar mutu yang baik, dimana pelayanan yang dilakukan oleh pihak sekolah mampu meningkatkan peminat masyarakat untuk memasukkan anaknya ke MTs hifzil Qur'an Medan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian di atas, maka peneliti akan memberikan saran agar dapat memperbaiki kualitas layanan akademik pendidikan, yaitu:

1. Kepala Madrasah MTs Hifzil Qur'an Medan, untuk lebih meningkatkan manajemen layanan akademik khususnya memberikan pelatihan-pelatihan untuk guru dan staf TU agar dapat meningkatkan layanan pendidikan dan dapat meningkatkan mutu pendidikan.
2. Kepala TU dan guru-guru MTs Hifzil Qur'an Medan agar dapat memperbanyak pengetahuan dan lebih mempelajari teknologi supaya bisa menjadi guru dan staf TU yang abdet terhadap seputar dunia pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, Yasmin.dan Terjemahan. 2009. Jakarta: Sigma Exagrafika
- Alwi, Dahlan., dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Arcaro, S. Jerome. 2005. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Asti Putri Kartiwi, *Kualitas Layanan Akademik*, 2015, <http://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/5387/3690>
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bafadal, Ibrahim. 2006. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Danim, Sudarwan. 2002. *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Kairul Azan, *Mutu Layanan Akademik*, 2016, <http://ejournal.upi.edu/index.php/JER/article/view/2433>
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyasa.2004. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Mensukseskan MBS dan KBK*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press
- Purwanto, Ngalim. 1984. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Mutiara
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembolotan dan Membangun Kostumer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rambat, L dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Ratmino.dan winarsih, A. S. 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rohiat. 2008. *Kecerdasan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama
- S Moenir. H. A. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suryadi dan Tilaar. 1993. *Analisis Kebijakan Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003, 2006, Tentang Pendidikan Nasional. Jakarta: DEPAG
- Usman, Husaini. 2013. *Manajemen Teori dan Riset Pendidika*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yamit, Zuliyan. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Instrumen Wawancara Kepala Sekolah

1. Bagaimana cara-cara atau langkah-langkah yang bapak ambil dalam perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
2. Mengapa langkah itu yang bapak ambil dalam perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
3. Siapa saja yang bapak libatkan dalam membuat perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
4. Apakah perencanaan layanan akademik yang bapak buat sudah diterapkan dengan benar?
5. Menurut bapak, faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam layanan akademik di sekolah ini?
6. Bagaimana penetapan orang dalam layanan akademik di sekolah ini?
7. Siapa saja orang yang bapak tetapkan dalam menangani layanan akademik di sekolah ini?
8. Coba bapak jelaskan mengapa bapak menetapkan orang-orang tersebut yang menangani layanan akademik?
9. Bagaimana cara bapak dalam melakukan pengawasan layanan akademik di sekolah ini?
10. Menurut bapak, hal-hal apa saja yang menjadi point penting pengawasan dalam layanan akademik?
11. Siapa saja yang bapak libatkan dalam proses pengawasan layanan akademik di sekolah ini?
12. Bagaimana teknik atau langkah-langkah yang bapak lakukan dalam meningkatkan mutu pendidikan?
13. Apakah layanan akademik di sekolah ini mempunyai peran dalam meningkatkan mutu pendidikan?
14. Menurut bapak, faktor-faktor apa saja yang dapat menghambat peningkatan mutu pendidikan?

Instrumen Wawancara Tata Usaha

1. Bagaimana cara-cara atau langkah-langkah yang di ambil kepala sekolah dalam perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
2. Mengapa langkah itu yang di ambil kepala sekolah dalam perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
3. Siapa saja yang beliau libatkan dalam membuat perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
4. Apakah perencanaan layanan akademik yang dibuat kepala sekolah sudah diterapkan dengan benar?
5. Menurut bapak, faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam layanan akademik di sekolah ini?
6. Bagaimana penetapan orang dalam layanan akademik di sekolah ini?
7. Siapa saja orang yang ditetapkan kepala sekolah dalam menangani layanan akademik di sekolah ini?
8. Coba bapak jelaskan mengapa beliau menetapkan orang- orang tersebut yang menangani layanan akademik?
9. Bagaimana cara kepala sekolah dalam melakukan pengawasan layanan akademik disekolah ini?
10. Menurut bapak, hal-hal apa saja yang menjadi point penting pengawasan dalam layanan akademikk?
11. Siapa saja yang dilibatkan kepala sekolah dalam proses pengawasan layanan akademik di sekolah ini?
12. Bagaimana teknik atau langkah-langkah yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan?
13. Apakah layanan akademik di sekolah ini mempunyai peran dalam meningkatkan mutu pendidikan?
14. Menurut bapak, faktor-faktor apa saja yang dapat menghambat peningkatan mutu pendidikan?

Instrumen Wawancara Guru

1. Bagaimana cara-cara atau langkah-langkah yang di ambil kepala sekolah dalam perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
2. Mengapa langkah itu yang di ambil kepala sekolah dalam perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
3. Siapa saja yang beliau libatkan dalam membuat perencanaan layanan akademik di sekolah ini?
4. Apakah perencanaan layanan akademik yang dibuat kepala sekolah sudah diterapkan dengan benar?
5. Menurut bapak, faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam layanan akademik di sekolah ini?
6. Bagaimana penetapan orang dalam layanan akademik di sekolah ini?
7. Siapa saja orang yang ditetapkan kepala sekolah dalam menangani layanan akademik di sekolah ini?
8. Coba bapak jelaskan mengapa beliau menetapkan orang- orang tersebut yang menangani layanan akademik?. Apalkah mereka sudah melakukan tugas mereka dengan baik?
9. Bagaimana cara kepala sekolah dalam melakukan pengawasan layanan akademik disekolah ini?
10. Menurut bapak, hal-hal apa saja yang menjadi point penting pengawasan dalam layanan akademikk?
11. Siapa saja yang dilibatkan kepala sekolah dalam proses pengawasan layanan akademik di sekolah ini?
12. Bagaimana teknik atau langkah-langkah yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan?
13. Apakah layanan akademik di sekolah ini mempunyai peran dalam meningkatkan mutu pendidikan?
14. Menurut bapak, faktor-faktor apa saja yang dapat menghambat peningkatan mutu pendidikan?

LAMPIRAN

1. Wawancara dengan Bapak Kepala Mts Hifzhil Qur'an



2. Wawancara dengan Bapak bkepala TU Mts Hifzhil Qur'an



3. Wawancara dengan guru Mts Hifzhil Qur'an



4. Ruang Kelas Mts Hifzhil Qur'an



5. Ruang Kepala Mts Hifzhil Qur'an





6. Ruang Guru Mts Hifzhil Qur'an





7. Ruang Tata Usaha Mts Hifzhil Qur'an





8. Tempat Bermain dan Olahraga Mts Hifzhil Qur'an



9. Gambar Lingkungan Depan Mts Hifzhil Qur'an



10. Gambar Lingkungan dalam Mts Hifzihl Qur'an



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nuru Prastika

Nim : 37153044

Tempat/ Tanggal Lahir : Beting Kuala Kapias, 19 Desember 1996

Jenis kelamin : Perempuan

Anak Ke : 2 (Dua) Dari Dua Bersaudara

Alamat : Beting Kuala Kapias Tanjungbalai

Pendidikan : MIN 1 Tanjungbalai

MTsN Tanjungbalai

SMA NEGERI 5 Tanjungbaai

Mahasiswa Fakultas Tarbiah Jurusan Manajemen

Pendidikan Islam