

**MANAJEMEN PELAYANAN KEPALA MADRASAH IBTIDAIYYAH TAHASSUS
MA'ARIF NAHDLATUL ULAMA PEDAN KLATEN TAHUN PELAJARAN
2017/2018**

Samsul Hadi

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis: 1). Manajemen pelayanan kepala madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. 2). Kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. 3). Solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di MI Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten mulai bulan Juni sampai Juli 2017. Adapun subyek penelitian adalah kepala madrasah, Informan penelitian adalah: Ketua Lembaga Pendidikan Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten, salah satu seorang guru, dan salah satu seorang wali murid. Teknik pengumpulan data meliputi :wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan metode Triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian mengungkap bahwa : 1). Manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 melalui empat tahapan fungsi manajemen. Tahapan fungsi tersebut adalah: a). Perencanaan yang memuat pijakan filosofi, target, dan langkah-langkah pelayanan. b). Pengorganisasian yang meliputi merinci, membedakan, mengelompokkan, menyamakan tujuan, menempatkan penanggung-jawab, dan memberikan tugas khusus pekerjaan pelayanan. c). Pelaksanaan meliputi memimpin saat penyambutan, pembelajaran, waktu istirahat dan kepulangan siswa. d). Evaluasi meliputi pengumpulan informasi dan tindak lanjut. 2) Kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. 3) Solusi manajemen pelayanan kepala madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 tentang kendala fisik adalah memimpin pengumpulan dana dan pembelajaran dengan PAIKEM dan metode pembelajaran *indoor-outdoor*. Adapun solusi kendala non fisik adalah memimpin perbaikan kinerja guru dan pembinaan siswa secara intensif.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan, dan Kepala Madrasah

MANAGEMENT OF MADRASAH HEAD SERVICE IBTIDAIYYAH TAHASSUS MA'ARIF NAHDLATUL ULAMA PEDAN KLATEN LESSON 2017/2018

Samsul Hadi

Abstract

This research is intended to determine and analyze: 1). Management of madrasah head service Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Lesson 2017/2018. 2). Obstacles management of the head service of Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Lesson 2017/2018. 3). The solution given by the management of head service of Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Lesson Year 2017/2018.

Method of this research was qualitative descriptive. This research was done at MI Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten from June to July 2017. Subject of this research was the head of madrasah, Informants were: Chairman of Education Institution Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten, one of the teacher, and one of the guardian student. Technique of collecting data used interview, observation, and documentation. Technique of data validity used method and source triangulation including data reduction, data display, and conclusion or verification.

The results of this research show that: 1). Management of head services of Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Lesson Year 2017/2018 through four stages of management function. Stages of the function are: a). Planning containing the philosophy, target, and service steps. b). Organizations that include detailing, differentiating, grouping, equalizing goals, placing the person in charge, and assigning specific tasks to the ministry. c). Implementation includes welcome time, learning, rest period and student return. d). Evaluations include information gathering and follow-up. 2) Obstacles grouped two things: physical and non physical constraints. 3) The management solution of madrasah head service Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Lesson 2017/2018 about physical constraints is the collection of funds and learning with PAIKEM and indoor-outdoor learning methods. The non-physical constraint solution is the improvement of teacher performance and intensive student coaching.

Keywords: Management, Service, and Head of Madrasah

إدارة الخدمات مدير المدرسة في المدرسة الابتدائية التخصص معارف مهضة العلماء بيدان كلاتن ٢٠١٧-٢٠١٨

شمس الهادي

الملخص

الغرض من هذا البحث لتعرف وتحلل ١. إدارة الخدمات مدير المدرسة في المدرسة الابتدائية التخصص معارف مهضة العلماء بيدان كلاتن ٢٠١٧-٢٠١٨ ، ٢. القيود إدارة الخدمات مدير المدرسة في المدرسة الابتدائية المذكورة، ٣. الحلول المقدمة إدارة الخدمات الكيفي الوصفي. واما مكان عملية البحث فهو في المدرسة الابتدائية التخصص معارف مهضة العلماء بيدان كلاتن. و يعقد هذا البحث من شهر يونيو حتى يوليو ٢٠١٧. واما موضوع هذا البحث فهو مدير المدرسة ومجربه فهم رئيس المؤسسات التربوية معارف مهضة العلماء بيدان كلاتن، واحد من المعلمين، و واحد من وكي التلاميذ. واما طريقة جمع البيانات في هذا البحث فهي المراقبة والمحاورة والطريقة الوثيقة. و يستخدم الباحث في تصحيح البحث تثلث المصدر ويستخدم في تحليل البحث طريقة تفاعلية بتخفيض البيانات وفحصها والخلاصة.

من هذا البحث عرفت : ١. إدارة الخدمات مدير المدرسة في المدرسة الابتدائية التخصص معارف مهضة العلماء بيدان كلاتن ٢٠١٧-٢٠١٨ من خلال أربع مراحل من وظيفة الإدارة. مراحل الوظيفة هي: أ). التخطيط الذي يحتوي على الفلسفة والهدف وخطوات الخدمة. ب). التنظيم الذي يتضمن تفاصيل ، التفريق، التجميع، مساواة الأهداف، وضع الشخص المسؤول، وتعيين مهام محددة للوزارة. ج). يشمل التنفيذ وقت الترحيب والتعلم وفترة الراحة وعودة التلاميذ. د). تشمل التقييمات جمع المعلومات ومتابعتها. ٢. يتم تجميع العقبات اثنين من الأشياء: القيود المادية وغير المادية. ٣. الحلول المقدمة إدارة الخدمات مدير المدرسة في المدرسة الابتدائية التخصص معارف مهضة العلماء بيدان كلاتن ٢٠١٧-٢٠١٨ حول القيود المادية هي جمع الأموال والتعلم باستخدام التعلم النشط والإبداعي والإبداعي والفعال والجميل. وطرق التعلم الداخلية والخارجية. حل القيد غير المادي هو تحسين أداء المعلمين وتدريب التلاميذ المكثف.

الكلمة الرئيسية: إدارة، الخدمات، ومدير المدرسة.

TESIS

**MANAJEMEN PELAYANAN
KEPALA MADRASAH IBTIDAIYYAH TAHASSUS MA'ARIF
NAHDLATUL ULAMA PEDAN KLATEN
TAHUN PELAJARAN 2017/2018**



**SAMSUL HADI
NIM. 154031169**

Tesis Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapat Gelar Magister Pendidikan (M. Pd)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA
TAHUN 2018**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**MANAJEMEN PELAYANAN KEPALA MADRASAH IBTIDAIYYAH
TAHASSUS MA'ARIF NAHDLATUL ULAMA PEDAN KLATEN
TAHUN PELAJARAN 2017/2018**

Disusun Oleh:

**SAMSUL HADI
NIM. 154031169**

Telah dipertahankan di depan majelis dewan Penguji Tesis Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta
Pada Hari Senin tanggal 21 bulan Mei Tahun 2018 dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Moh. Bisri, M. Pd. NIP. 19750626 199903 2 003 Ketua Sidang/Pembimbing		31-5-2018
Dr. Yusup Rohmadi, M. Hum NIP. 19630202 199403 1 003 Sekretaris Sidang		31-5-2018
Dr. H. Baidi, M. Pd. NIP. 196403021996031001 Penguji		31-5-18

Surakarta, 4-6-2018

Direktur Pascasarjana



Dr. H. Baidi, M. Pd.

NIP. 196403021996031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Samsul Hadi
NIM : 154031169
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Angkatan : 2016
Judul : Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah
Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan Klaten Tahun
Pelajaran 2017/2018.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Surakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruhnya atau sebagian Tesis ini bukan asli karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surakarta, April 2018

Yang Menyatakan,

Samsul Hadi
NIM. 154031169

MOTTO

سَيِّدُ الْقَوْمِ فِي السَّفَرِ خَادِمُهُ

Artinya : Dalam perjalanan pemimpin suatu kaum adalah pelayan mereka,
Hadits dari Sahl Bin Said Riwayat Al Hakim (Al Hasyimi, 2000: 86)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kami persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak H. Walidi, BA dan Ibu Hj. Samiyem
2. Istri tercinta Ismiyati
3. Kedua anak - anakku tersayang Aima Zahro Fidha dan Azki Maulana Syamsi.
4. Teman – teman Guru di MI Al Ma’arif Kwarasan dan MI Al Ma’arif Doyo.
5. Almamater Pascasarjana IAIN Surakarta.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018.

Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya dari dunia sampai akhirat nanti. Sejak mulai masuk pada Pascasarjana hingga menyelesaikan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati yang tulus penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada;

1. Bapak Dr. H. Mudofir, M.Pd., selaku Rektor IAIN Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Baidi, M.Pd., selaku Direktur Pascasarjana IAIN Surakarta.
3. Bapak Dr. Yusup Rohmadi, M. Hum selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana IAIN Surakarta.
4. Bapak Dr. Moh. Bisri, M. Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana IAIN Surakarta, sekaligus selaku dosen pembimbing Tesis yang penuh kesabaran dan kearifan telah memberikan bimbingan dan dorongan semangat yang tidak henti-hentinya disela-sela kesibukan dan tugasnya.
5. Dewan penguji yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan dalam memperbaiki Tesis ini.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana IAIN Surakarta, khususnya dosen yang telah mengasuh mata kuliah, mudah-mudahan ilmu yang diajarkan kepada kami menjadi amal sholeh dan dapat diterima oleh Allah SWT.
7. Seluruh staf karyawan Pascasarjana IAIN Surakarta yang telah membantu semua kebutuhan yang diperlukan selama proses penyelesaian penulisan tesis ini.
8. Bapak Agus Setiawan, S.Ag, MPd. selaku Kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
9. Keluarga besar MI Al Ma'arif Kwarasan dan MI Al Ma'arif Doyo yang telah memberi kesempatan dan dukungan untuk melanjutkan pendidikan.
10. Bapak H. Walidi, BA dan Ibu H. Samiyem selaku orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, menyemangati, membesarkan hati, menghapus lelahku yang tidak ada henti-hentinya dan dukungan baik secara moril maupun materil dalam menempuh studi hingga perguruan tinggi..
11. Istriku Ismiyati merupakan dorongan batin yang luar biasa bagi penulis dalam penyelesaian studi Pascasarjana ini
12. *Qurrota a'yun*, anak-anakku tersayang Aima Zahro Fidha dan Azki Maulana Syamsi yang waktunya tersita selama penulis mengikuti pendidikan di Pascasarjana IAIN Surakarta.
13. Saudara, adik-adik, dan keponakanku tersayang yang telah memberikan dukungan dan semangat dikala mulai lelah.

14. Sahabatku serta teman-teman seangkatan Pascasarjana IAIN Surakarta yang saling mendukung dan memberi semangat demi terselesainya tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran penulis harapkan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Klaten, 2018

Penulis,

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara lain.

Misalnya, sari aksara Arab ke aksara Latin

Berikut ini adalah Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Aarab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan tesis ini.

A. Konsonan

ARAB	NAMA	Latin	KETERANGAN	RUMUS*
أ	Alif	-	-	-
ب	Ba'	B	Be	-
ت	Ta'	T	Te	-
ث	Sa'	S	Es dengan titik di atas	1e60 & 1e61
ج	Jim	J	Je	-
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah	1e24 & 1e25
خ	Kha	Kh	Ka dan ha	-
د	Dal	D	De	-
ذ	Zal	Z	Zet dengan titik di atas	017b & 017c
ر	Ra'	R	Er	-
ز	Zai	Z	Zet	-
س	Sin	S	Es	-
ش	Syin	Sy	Es dan ye	-
ص	Sad	S	Es dengan titik di bawah	1e62 & 1e63
ض	Dad	D	De dengan titik di bawah	1e0c & 1e0d
ط	Ta	T	Te dengan titik di bawah	1e6c & 1e6d
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah	1e92 & 1e93
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas	'
غ	Gain	G	Ge	
ف	Fa	F	Fa	
ق	Qaf	Q	Qi	
ك	Kaf	K	Ka	
ل	Lam	L	El	
م	Mim	M	Em	
ن	Nun	N	En	
و	Wau	W	We	
ه	Ha'	H	Ha	
ء	Hamzah	'	Apostrof	'
ي	Ya'	Y	Ye	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK (Bahasa Indonesia).....	ii
ABSTRAK (Bahasa Inggris).....	iii
ABSTRAK (Bahasa Arab).....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Teori yang Relevan.....	15
1. Manajemen	15
2. Pelayanan.....	28
3. Kepala Madrasah.....	41
B. Penelitian yang Relevan.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
A. Pendekatan Penelitian.....	53
B. Latar Setting Penelitian	54
C. Subyek dan Informan Penelitian.....	54
D. Tehnik Pengumpulan data.....	55
1. Observasi teribat.....	55
2. Wawancara mendalam.....	57
3. Dokumentasi.....	63
E. Pemeriksaan Keabsahan Data	64
F. Tehnik Analisa Data.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	71
A. Deskripsi Data.....	71
1. Sejarah MI Tahassus Ma'arif NU Pedan.....	71
2. Visi, misi, dan tujuan pendirian MI Tahassus Ma'arif NU Pedan	72

3. Lokasi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan.....	73
4. Susunan kepengurusan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan.	74
5. Jumlah siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan tahun Pelajaran 2017/ 2018	76
6. Materi pembelajaran MI Tahassus Ma'arif UN.....	76
7. Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018	77
8. Kendala Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018.....	92
9. Solusi yang diberikan Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018.....	95
C. Pembahasan.....	99
1. Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018	99
2. Kendala Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018.....	111
3. Solusi Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018.....	112
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Implikasi.....	112
C. Rekomendasi/Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Aktivitas Dalam Analisis Data	69
Tabel 4.1	Susunan Pengurus.....	74
Tabel 4.2	Data Team pelaksana kegiatan penyusun dan pengembang kurikulum.....	75
Tabel 4.3	Data Jumlah Siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Denah lokasi MI Tahassus Ma'arrif NU Pedan.....	73
------------	-------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata	124
Lampiran 2. Hasil Wawancara Kepala Madrasah	125
Lampiran 3. Hasil Wawancara Guru MI.....	131
Lampiran 4. Hasil Wawancara Ketua Lembaga.....	137
Lampiran 5. Hasil Wawancara Wali Murid.....	143
Lampiran 6. Catatan Lapangan / Observasi	147
Lampiran 7. Catatan Dokumentasi	156

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan ke depan memerlukan teknologi yang sesuai. Menurut Rohmat (2015: 12) teknologi pembelajaran adalah proses yang kompleks, terpadu, sistematis, mencakup ide, perancangan, memuat orang, pesan, alat, bahan, teknik dan latar, pengelolaan, pengembangan, monitoring, serta evaluasi yang berorientasi pada tujuan terarah dan terkontrol. Dalam hal ini manajemen dari kepala madrasah sangat diperlukan untuk mengaplikasikannya.

Lebih lanjut Rohmat (2012: v) di lain kesempatan menyampaikan bahwa kepala sekolah merupakan bagian pilar peningkatan mutu pendidikan. Disebutkan terdapat komponen Sistem Intruksional (KSI) dalam hal ini ada tiga orang yakni pengawas, guru dan kepala Sekolah adalah sebagai *thinktank*, *minset* dan *superintendent*. Ketiga KSI tersebut merupakan pilar peningkatan mutu pendidikan.

Kemajuan teknologi yang mengglobal telah berpengaruh dalam segala aspek kehidupan baik dibidang ekonomi, politik, kebudayaan seni dan bahkan didalam dunia pendidikan. Dunia pendidikan harus mau mengadakan inovasi yang menyeluruh artinya semua perangkat dalam sistem pendidikan memiliki peran dan menjadi faktor yang begitu berpengaruh dalam keberhasilan sistem pendidikan. Dari para pembuat kebijakan, guru, murid, kurikulum, semuanya memiliki peran penting. Dari semuanya itu disatukan dalam sebuah sistem yaitu teknologi pendidikan.

Kepala Madrasah merupakan pemimpin dalam madrasah. Jika dipahami Syariat Islam, mengangkat seorang pemimpin dalam satu kelompok masyarakat, secara garis pokok, tugas-tugas yang menjadi kewajiban seorang pemimpin adalah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap beragam tuntutan dan kebutuhan masyarakat, baik bersifat materiil maupun yang non materiil. Sebagaimana ditegaskan oleh Nabi Muhammad SAW di dalam hadits dari Sahl Bin Said sebagai mana berikut ini :

سَيِّدُ الْقَوْمِ فِي السَّفَرِ خَادِمُهُ

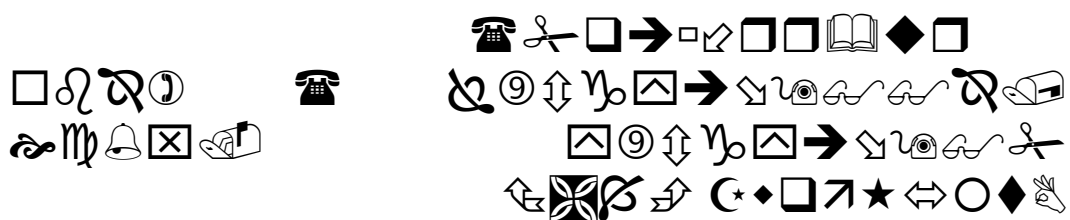
Artinya :Pemimpin suatu kaum (rombongan) dalam perjalanan adalah pelayannya mereka, Hadits Riwayat Al Hakim (Al Hasyimi, 2000: 86). Hadits di atas bisa dimaknai bahwa jabatan pemimpin pada hakekatnya merupakan pelayanan terhadap yang dipimpinnya. Dalam Islam jabatan pemimpin bukanlah suatu yang dibanggakan. Karena ia tidak lain dari seorang *khadim* masyarakat. Dalam Islam pelayan adalah suatu pengabdian yang bernilai tinggi di sisi Allah jika ia melaksanakan tugas pelayanan itu secara ikhlas dan hanya mengharapkan ridha Allah (Ritonga, 2005: 131) .

Danim (2008: 32) menambahkan 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. Pasal ini setidaknya memberikan jaminan bahwa penyelenggaraan

pendidikan harus diadakan dan mutu layanan pendidikan sudah seharusnya terus ditingkatkan guna meraih tujuan dari pendidikan itu sendiri.

Mengambil pendapat Buchari Alma (2005: 42-43) tentang perguruan tinggi yang berkaitan dengan lembaga pendidikan di semua tingkatan, bahwa lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta baik ditinjau dari segi kemampuan akademik maupun dari segi kemampuan ekonomi merupakan “*condition sine quanon*”. Disamping itu lembaga pendidikan sebuah keharusan member pelayanan semaksimal mungkin dengan menggunakan dana dari peserta didik dan donator untuk menunjang kehidupan lembaga pendidikan. Tanpa pelayanan yang baik, bagaimanapun kehebatan kemampuan akademik siswa-siswi, maka pendidikan pada lembaga pendidikan tidak akan baik. Oleh karena itu, dari segi administrasi pendidikan perlu diberikan perhatian terhadap aspek manusia, kurikulum dan fasilitas yang akan member daya tarik terhadap calon siswa-siswi melalui berbagai upaya strategi. Strategi di sini termasuk ke dalam bidang *total marketing plan*.

Pelayanan kepemimpinan merupakan sebuah amanat dari Allah SWT . Oleh karena itu tugas pokoknya adalah melaksanakan amanat itu untuk kepentingan syari’at Allah dan kemashlahatan. Pemenuhan amanat merupakan menpati janji untuk pelayanan yang baik. Perintah menepati janji ini ditegaskan Allah pada ayat berikut ini :



“Dan penuhilah janji, Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabnya”.(QS.Al Isra’ 17:34) (Departemen Agama Republik Indonesia(Depag RI), 1990: 429)

Demikian pula jabatan pemimpin dalam segala bentuk merupakan amanat dari Allah dan pemberi amanat. Oleh karena itu tugas pokoknya adalah melaksanakan tugas itu demi kepentingan syariat Allah dan kemashlahatan umat. Bila seorang pemimpin berbuat yang merugikan bagi kesucian syariat Islam berarti mengkhianati Allah. Bila pemimpin melakukan kegiatan merugikan umat berarti seorang pemimpin yang mengkhianati umat. Allah memerintahkan setiap pemimpin supaya menunaikan amanat secara baik (Ritonga, 2005: 134). Demikian halnya dalam memimpin dalam bidang pendidikan menjadi tanggung jawab pimpinan. Hal ini senada disampaikan Syamsudin Asyrofi (2010: vii) bahwa pendidikan merupakan hal sangat penting, karena ia merupakan kunci kemajuan ekonomi, sosial, budaya suatu masyarakat.

Dalam Surat At Takwir 81: 26 disebutkan :

فَأَيْنَ تَذْهَبُونَ

Artinya “maka ke manakah kamu akan pergi?” (Depag RI,1990: 1028)

Dari ayat ini memperlihatkan dalam kehidupan ini kemana arah yang akan kita tuju. Dari mana dan akan kemana arah yang dituju? tentu dalam ahal ini akan dipertanyakan darimana asal kepunyaan kita.

Tentang ilmu disandingkan dengan harta dan kekuasaan dapat diambil pelajaran dari hadist yang diriwayatkan Ibnu Abbas RA disampaikan bahwa Sulaiman bin Dawud AS disuruh memilih antara Ilmu, harta dan

kerajaan.maka Beliau memilih ilmu, lalu beliau diberi harta dan kerajaan (Al Ghozali, tt: 22). Ungkapan ini mengisyaratkan cara memperoleh sesuatu dengan landasan keilmuan diutamakan. Penggalian Keilmuan menjadikan pola arah yang dituju semakin tertata dengan baik. Begitu pula pemberi ilmu memberikan cara yang terbaik.

Dalam pandangan *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu terpadu (MMT) sekolah (madrasah) dianggap sbagai suatu “unit Produksi” , dimana siswa sebagai bahan mentah dan lulusan sekolah sbagaai hasil produksi. Sekolah juga dipandang sbgai “unit layanan Jasa”. Yakni pelayanan pembelajaran. . Implemensi pelayanan banyak tergantung dari kepemimpinan kepala sekolah/madrasah (Hanik, 2011: 83). Dari hal ini diperkuat Iriyanto (2012: 95) tentang kekuatan dedikasi guru. Disampaikan bahwa ditangan guru kemiskinan dapat diubah menjadi kekuatan. Keterbatasan bukanlah kendala untuk maju, dan pendidikan bermutu memiliki dan dimensi yang sangat luas. Tidak semata-mata tergantung pada ketersediaan fasilitas yang melimpah.

Pengaruh globalisasi tak bisa dihindarkan dari setiap organisasi untuk melakukan perubahan dan pembenahan dalam rangka mevapai tujuannya, baik organisasibsosial maupun organisasi penidikan. Di dunia pendidikan mulai dari *play group* TK, SD/MI, SLTP/MTs, SLTA/MA sampai perguruan tinggi yang berlabel internasional. Tentu ini sebuah tantangan bag dunia pendidikan kita untuk upaya –upaya penataan organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan sesuai dengan tuntutan perubahan. Peningkatan di

tingkat perilaku konsumen, dalam hal ini adalah masyarakat (orang tua dan siswa). Konsumen kini menjadi banyak tuntutan, baik mengenai kualitas lulusan, fasilitas pendidikan maupun biaya pendidikan (Khoiri, 2016 :78). Oleh karena itu, manajemen pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan dapat bersaing secara efektif dalam konteks, lokal, nasional bahkan dalam konteks global.

Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Stemvelt menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori "tujuan" yang dikembangkan oleh Samuelson dalam Mutohar (2013 : 1) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan

dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan (Mutohar, 2013 : 1).

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa nama Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif Nahdlatul Ulama Pedan yang selanjutnya disingkat MI Tahassus Ma'arif NU pedan atau MIT Ma'arif NU Pedan. Madrasah ini mengembangkan karakteristik yang digariskan dari satuan Pendidikan Ma'arif NU. Di antara karekteristik tersebut adalah menjadikan *mabadi' Khairi ummah* sebagai landasan manajemen yang merefleksikan nilai-nilai kebenaran/kejujuran (*Ash-shidq*), kepercayaan (*al-amanah*), Keadilan (*Al 'adalah*), gotong royong (*At Ta'awun*), Konsistensi terhadap kebenaran (*al-istiqomah*), kerja keras, serta menjunjung tinggi nilai amal kerja dan prestasi sebagai bagian dari ibadah. Hal Ini tertuang dalam SK Pengurus Lembaga Pendidikan NU Pusat Nomor 181/SK/PP/LPN-NU/I/2017 tentang Pedoman /tata kelola Penyelenggaraan (Pendirian) Satuan Pendidikan Ma'arif NU.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan. Layanan yang telah diberikan MIT Ma'arif NU Pedan menjadi bagian penting menentukan hasil yang kualitas dan kuantitas. Hal ini peningkatan jumlah siswa menjadi hal menarik dikaji dari sisi manajemen pelayanan kepala Madrasah (Wawancara dengan Kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Tanggal 1 April 2017).

Data di Dinas Pendidikan Klaten Sejak 2011 sampai dengan 2015, sudah ada 35 sekolah dasar (SD) Negeri di lingkungan Dinas Pendidikan

Klaten yang digabung dengan SD yang lain. Karena kekurangan siswa. Pada tahun ajaran 2014/2015 ada 14 SD yang ditutup dan digabung dengan SD lain yang lokasinya berdekatan. Meski demikian, masih ada 40 SD lainnya yang jumlah siswanya di bawah 60 anak, mulai dari kelas 1 sampai kelas 6. Penggabungan tidak begitu saja dilakukan, apalagi bila SD itu merupakan satu-satunya di desa tersebut. Penggabungan ini untuk efisiensi biaya operasional (Suara Merdeka, 2015).

Data dari UPTD Pendidikan kecamatan Pedan, Klaten bahwa Tahun Pelajaran 2016/2017 jumlah SDN sebanyak 24 sekolah, sedangkan sekolah SD/MI swasta (ditambah MIT Ma'arif NU Pedan) sebanyak lima sekolah/madrasah. Jumlah keseluruhan sekolah tingkat SD/MI se kecamatan Pedan , Klaten sebanyak 29 sekolah. Jumlah madrasah ibtidaiyah sebanyak tiga madrasah (Wawancara dengan Kepala UPTD Pendidikan Kecamatan Pedan Tanggal 2 April 2017).

Dari sejumlah 29 SD/MI se Kecamatan Pedan Klaten jumlah siswa MIT Ma'arif NU Pedan memperoleh siswa yang terbanyak. Apabila sekolah/madrasah diklasifikasi berdasarkan jumlah siswa antara 30 sampai 50 sebanyak 6 Sekolah/madrasah, klasifikasi jumlah siswa antara 16-30 sebanyak 14 Sekolah/Madrasah, sedangkan klasifikasi jumlah siswa kurang dari 15 adalah delapan sekolah/madrasah (Wawancara dengan Kepala MIT Ma'arif NU Pedan Tanggal 2 April 2017).

Dari awal pendirian MIT Ma'arif NU Pedan Klaten mendapat peserta didik baru Tahun Pelajaran 2013/2014 sejumlah 15 anak. Pada Tahun

Pelajaran 2014/2015 mendapat peserta didik baru sejumlah 31 anak, Pada Tahun Pelajaran 2015/2016 mendapat peserta didik baru sejumlah 30 anak (Wawancara dengan Kepala MIT Ma'arif NU Pedan Tanggal 1 April 2017).

Pada Tahun Pelajaran 2017/2018 dalam proses kepanitian Penerimaan Peserta Didik baru terjadi kecemasan. Hal ini beralasan karena pertama, Pindah lokasi dari Desa Drangsan, Troketon, Pedan, Klaten ke Desa Srimulyo, Kaligawe, Pedan, Klaten berjarak kurang lebih dua kilometer. Kedua, lokasi kurang dekat disekitar masyarakat. Dengan kata lain lokasi ini kanan kiri dan belakang adalah perladanan. Sedang depan lokasi diseberang jalan pemukiman yang masih jarang kepadatan penduduknya. Ketiga, gedung sarana prasarana masih belum sempurna. Diperkirakan maksimal 30 anak calon peserta didik baru 2016/2017 Juli 2016 pendaftar peserta didik baru tercatat 92 anak. Dari sisi pelayanan, hal ini menjadi daya tarik diteliti karena terjadi peningkatan perubahan jumlah peserta didik baru yang drastis dari rata-rata di bawah 30 anak menjadi 92 anak (Wawancara dengan Kepala MIT Ma'arif NU Pedan Tanggal 1 April 2017).

Hal senada terdapat kisah heroik muncul. Sebagaimana ditulis Mukklis Mustofa (2017: 4) terdapat sekolah di lingkungannya yang berada fase serba berkebalikan. Sekolah tersebut hampir pernah ditutup karena jumlah siswa tidak lebih dari hitungan jari namun saat ini ramai peminat bahkan hingga menolak murid sebagai buah perbaikan pola manajemen pembelajaran. Minat masyarakat untuk mengakses pendidikan sekolah swasta melebihi ekspektasi.

Persepsi ini bukanlah isapan jempol manakala sebelum ajaran tahun baru daya tampung sekolah swasta terpenuhi.

Perubahan adalah membuat sesuatu menjadi lain. Perubahan dibedakan menjadi dua yaitu perubahan eksternal atau perubahan yang dipengaruhi dari luar organisasi dan perubahan internal yaitu perubahan yang muncul dari dalam organisasi itu sendiri. Perubahan eksternal biasanya muncul karena dipengaruhi oleh lingkungan, budaya dan peradaban. Stephen mengatakan bahwa dewasa ini banyak organisasi yang menghadapi lingkungan dinamis dan harus berubah yang selanjutnya menuntut orang itu menyesuaikan diri (Stephen, 2012:144).

Penelitian ini menarik karena MIT Ma'arif NU PEDAN terjadi perubahan peningkatan jumlah siswa dan guru baru yang signifikan. Awal pendirian MIT Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2013/2014 terdapat sejumlah 6 guru dan satu tukang kebun perempuan. Pada Tahun Pelajaran 2014/2015 terdapat 10 guru. Tahun Pelajaran 2015/2016 terdapat 12 guru. Pada Tahun Pelajaran 2016/2017 terdapat 19 guru, seorang tukang kebun merangkap keamanan dan dua sopir antar jemput. Hal ini berarti terjadi peningkatan jumlah tenaga kependidikan(guru) dan tenaga kependidikan dari tahun sebelumnya. sementara di dua MI wilayah Kecamatan Pedan terbatas (Wawancara dengan Kepala MIT Ma'arif NU Pedan Tanggal 1 April 2017).

Penelitian ini termasuk bagian mengkaji dari sisi manajemen pelayanan agar peningkatan mutu pendidikan lebih baik. Kebijakan mutu berguna untuk mengatur standart-standart masing-masing proram pokok dan

dapat mencakup pernyataan yang mengatasmakan pelajar. Kebijakan mutu merupakan sebuah system public tentang komitmen institusi terhadap pelanggannya, baik internal maupun eksternal (Zazin, 2011:87).

Tenaga pendidik saat ini menjalan tugas administrasi dan pelayanan kepada siswa terlihat saling berebut waktu. Satu sisi Tenaga pendidik dituntut untuk tertib administrasi, satu sisi pelayanan siswa yang semakin komplek memerlukan banyak waktu yang tersita di luar KBM (Kegiatan Belajar Mengajar). Kegiatan di luar KBM antara lain menangani siswa-siswi yang perlu pendampingan mental, pendampingan sholat dhuha dan dzuhur, Pendampingan siswa yang terlambat membaca, pengawasan waktu istirahat , atau menyambut-melepas siswa (Wawancara dengan Kepala MIT Ma'arif NU Pedan Tanggal 1 April 2017).

Penelitian ini penting karena secara umum pelayanan yang menjadi produk dari sebuah organisasi ataupun pemerintahan merupakan pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal.

Pelayanan pendidikan fokus utama adalah kepada siswa. Dengan kata lain sebagaimana dikemukakan oleh Husni (2015: 259) bahwa siswa merupakan pelanggan yang harus menjadi fokus dari semua kegiatan sekolah.

Artinya, semua *input* dan proses yang dikerahkan di sekolah ditujukan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan peserta didik.

Kelengkapan dan kejelasan *input* manajemen akan membantu kepala sekolah mengelola sekolah dengan efektif. *Input* manajemen meliputi tugas yang jelas, rencana yang terperinci dan sistematis, program yang mendukung pelaksanaan rencana, ketentuan-ketentuan (aturan main) yang jelas sebagai panutan bagi warga sekolah untuk bertindak. Dan adanya system pengendalian mutu yang efektif dan efisien untuk meyakinkan agar sasaran yang telah disepakati dapat tercapai (Husni, 2015: 259).

Dari hal di atas nampak ada semacam inovasi pendidikan. Menurut Hasbullah (2014: 246) bahwa inovasi pendidikan di sini dimaksudkan adalah suatu perubahan yang baru dan bersifat kualitatif, berbeda dengan sebelumnya serta sengaja diusahakan untuk meningkatkan kemampuan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu dalam pendidikan.

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan tentang ilmu manajemen pendidikan, khususnya manajemen layanan kepada siswa. Manfaat praktis penelitian ini akan dapat menjadi kajian evaluasi dan sumbangan bagi MIT Ma'arif NU Pedan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka disampaikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018?

2. Apa kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018?
3. Bagaimana solusi yang diberikan dalam menghadapi kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018?

C. Tujuan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018.
2. Kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018.
3. Solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah mampu memberikan wawasan dan sumber keilmuan tentang manajemen pelayanan dalam pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat

Dapat membantu pelayanan siswa yang paripurna dalam meningkatkan mutu pendidikan sehingga masyarakat merasakan hasil manajemen pelayanan kepala madrasah.

b. Bagi Guru

Dapat digunakan sebagai acuan guru dalam menerapkan manajemen pelayanan kepala madrasah yang lebih efektif dan efisien. Sehingga pelayanan yang lebih menarik, serta memotivasi guru untuk lebih kreatif dan inovatif.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori yang Relevan

1. Manajemen

Secara umum fungsi manajemen adalah *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* berkaitan dengan berbagai unsur yang menyertai aktifitas kerja. Aktifitas berkaitan dengan pembagian kerja baik sekala besar atau skala kecil. Actuating berkaitan dengan tindakan langsung yang berakibat efektifitas dan efisiensi organisasi. Controlling berkaitan dengan pengendalian atau usaha meneliti kembali kegiatan yang telah dilaksanakan. (Hasyim, 2014: 38).

Penerapan diantara semua prinsip-prinsip manajemen adalah untuk mengatasi adanya perubahan. Perubahan dalam oraganisasi merupakan keniscayaan. Maka manajemen perubahan juga suatu keharusan dalam perjalanan suatu organisasi, apalagi organisasi yang eksistensinya diperhitingkan dimata organisasi lain. Organisasi yang hanya ingin bertahan saja perlu manajemen peubahan yang memadai, apalagi bila ingin berkembang lebih lanjut. Oleh karena itu banyak perusahaan-perusahaan tingkat dunia berani mengeluarkan biaya yang tinggi demi mengelola perubahan yang dihadapi.

Menurut Hamiyah (2015: 35) bahwa fungsi manajemen menurut G.R. Terry terdapat empat fungsi manajemen yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actualing*), dan Pengawasan(*Controliling*). Teori ini sering disingkat dengan POAC.

Manajemen berasal dari bahasa Inggris ‘*management*’ dengan kata kerja *to manage*, diartikan secara umum sebagai mengurus atau kemampuan menjalankan dan mengontrol suatu urusan atau “*Act of running and controlling business*”.

Baharuddin dan Umiarso (2012:111) mengatakan bahwa Manajemen berasal dari kata *manage* atau *managiare* yang berarti melatih kuda dalam melangkahkannya kakinya. Mengapa kuda? Sebab, kuda mempunyai daya kemampuan yang hebat. Dalam pengertian manajemen terkandung dua kegiatan, yaitu pikir (*mind*) dan kegiatan tindak laku (*action*). Sedangkan dilihat dari bahasa Inggris, kata manajemen merupakan kata kerja *to manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola yang bersinonim dengan kata *to hand* yang berarti mengurus; *to control* yang berarti memeriksa; dan *to guide* (memimpin). Jadi, menurut asal kata dan leksika, kata manajemen memiliki arti sebagai pengurusan, pengendalian, memimpin atau membimbing.

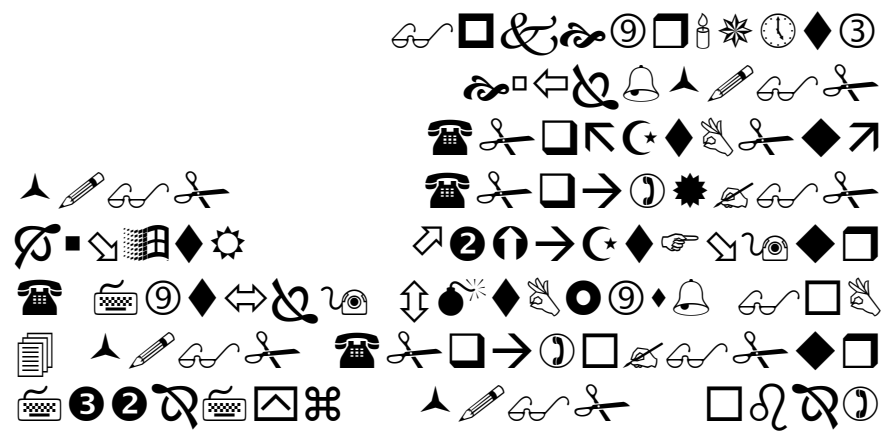
Manajemen adalah kegiatan atau usaha untuk mencapai suatu usaha dengan mengkoordinir kegiatan orang lain (Assauri, 1978: 7). Kegiatan tersebut harus terus menerus dan berkelanjutan demi menjaga eksistensi organisasi. Kegiatan tersebut juga melibatkan tidak hanya satu individu tapi bersifat kelompok yang menjadi satu team. Masing masing individu memiliki tanggung jawab berupa kewajiban yang harus dikerjakan serta hak yang merupakan konsekuensi logis dari tanggungjawab yang diembannya.

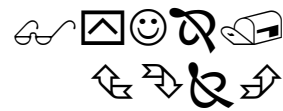
Dari sisi pendidikan, manajemen pendidikan pada hakikatnya adalah suatu proses penataan kelembagaan pendidikan yang melibatkan sumber daya manusia dan nonmanusia dalam menggerakkannya untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Proses penataan ini akan melibatkan pelaksanaan beberapa fungsi manajemen yang oleh pakar

manajemen pendidikan sering disebut sebagai POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) (Mutohar , 2013:24).

Empat proses di atas digambarkan dalam bentuk siklus karena adanya keterkaitan antara proses yang pertama dan berikutnya. Begitu juga setelah pelaksanaan *controlling* akan mendapatkan *feedback* yang bisa dijadikan sebagai masukan atau dasar untuk membuat *planning* baru. Perencanaan pendidikan menempati posisi strategis dalam keseluruhan proses pendidikan. Perencanaan pendidikan itu memberikan kejelasan arah dalam usaha proses penyelenggaraan pendidikan, sehingga manajemen lembaga pendidikan akan dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien.

Hal tersebut juga berlaku dalam sebuah lembaga, seperti lembaga pendidikan Islam. Lembaga pendidikan yang tidak mempunyai perencanaan yang baik akan mengalami kegagalan. Hal ini tentunya makin memperjelas posisi perencanaan dalam sebuah lembaga. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk merencanakan segala kegiatannya. Sesuai dengan firman Allah dalam (Qs.Al-Hasyr 59:18):





Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Departemen Agama Republik Indonesia/Depag RI, 1990:919).

Dari ayat tersebut dapat dipahami bahwa perlunya perencanaan untuk masa depan, apakah untuk diri sendiri, pemimpin keluarga, lembaga, masyarakat, sebagai pemimpin negara maupun dalam dunia pendidikan. Dalam pandangan ajaran islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan (Hafidudin dan Hendri, 2003: 1)

Sedangkan menurut Yahezkel Dior dalam Sudjana (2004: 58) mengemukakan "*planning is the process of preparing a set of decision for action in the future directed at achieving goals by preferable means*". Perencanaan adalah proses mempersiapkan seperangkat keputusan tentang kegiatan-kegiatan untuk masa yang akan datang dengan diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan melalui penggunaan sarana yang tersedia.

Dalam perencanaan pendidikan diperlukan perencanaan yang perlu mendapat dukungan berbagai pihak. Menurut Mutohar (2013: 29-30) penyelenggara pendidikan merupakan satuan pendidikan yang didirikan oleh pemerintah atau masyarakat swasta, didukung oleh pemimpin (seperti

rektor, dekan, ketua, direktur, dan kepala sekolah), pendidik (guru dan dosen) dan tenaga pendukung administrasi kontribusi dan peran penyelenggara dalam bentuk dana investasi dan operasional, guru dan tenaga kependidikan, sarana belajar, kurikulum, dan fasilitas pendukung yang diperlukan bagi terlaksananya kegiatan pembelajaran, yaitu produksi kompetensi.

Menurut Ramayulis (2008: 34) langkah-langkah perencanaan dalam manajemen pendidikan islam itu meliputi pertama, penentuan prioritas agar pelaksanaan pendidikan berjalan efektif, prioritas kebutuhan agar melibatkan seluruh komponen yang terlibat dalam proses pendidikan, masyarakat dan bahkan murid. Kedua, penetapan tujuan sebagai garis pengarah dan sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pendidikan. Ketiga, formulasi prosedur sebagai tahap-tahap rencana tindakan. Keempat, penyerahan tanggung jawab kepada individu dan kelompok-kelompok kerja.

Senada dengan pendapat tersebut di atas, menurut Purwanto (2009: 15) dapat diringkaskan bahwa langkah-langkah dalam kegiatan perencanaan meliputi menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai. Meneliti masalah-masalah atau pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan. Mengumpulkan data dan informasi-informasi yang diperlukan. Menentukan tahap-tahap atau rangkaian tindakan. Merumuskan bagaimana masalah-masalah itu akan dipecahkan dan bagaimana pekerjaan-pekerjaan itu akan diselesaikan.

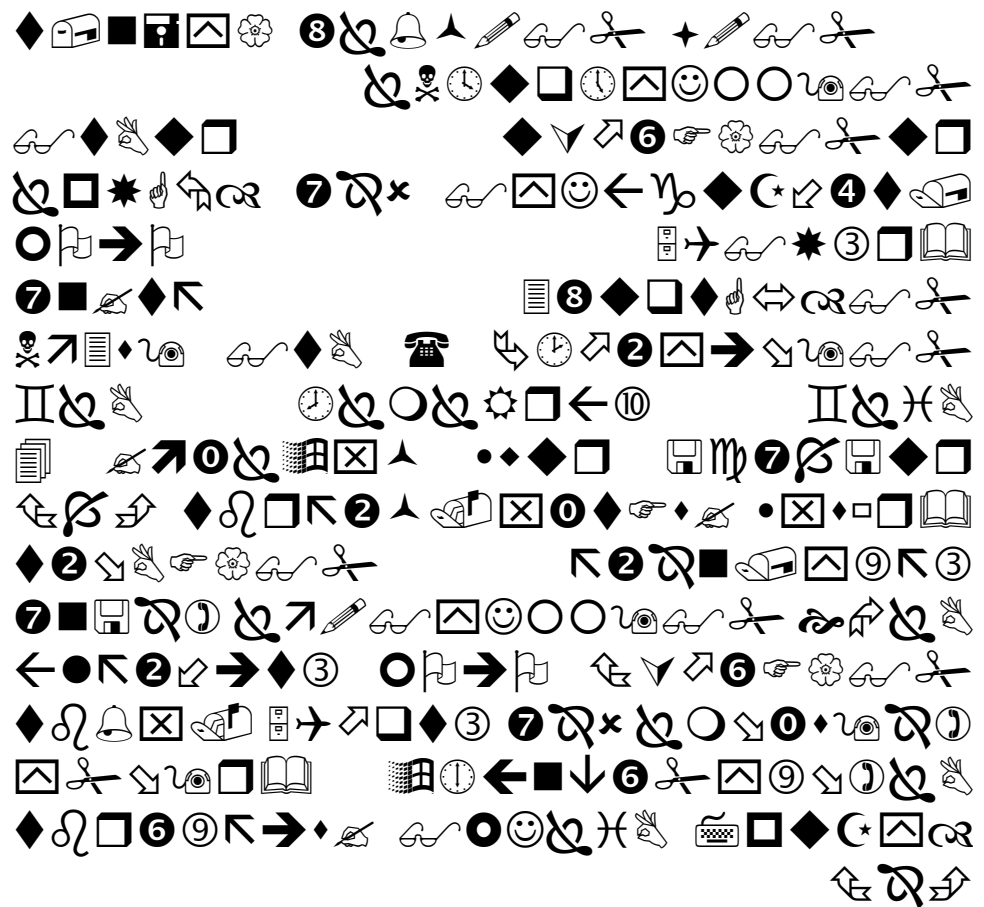
Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan umum organisasi dan penetapan penanggungjawab untuk masing-masing kelompok kegiatan tersebut yang akan berwenang untuk mengawasi kinerja orang-orang yang ada di dalamnya. Salah satu aspek terpenting dari sebuah manajemen adalah pengorganisasian (*organizing*).

Pengorganisasian yang baik mempunyai landasan, etika, bentuk organisasi yang baik, mulai dari sistem kerja, struktur, sumber daya hingga aspek lainnya. Makalah ini, akan mengkaji secara mendalam fungsi manajemen yang kedua yaitu *organizing* (pengorganisasian), yang sering dikaburkan dengan istilah organisasi. Namun demikian, di bawah ini akan diuraikan.

Istilah pengorganisasian berasal dari perkataan *organism* yang merupakan sebuah entitas dengan bagian-bagian yang terintegrasi demikian rupa hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka terhadap keseluruhan. Pengertian pengorganisasian dalam konteks manajemen yang agak lebih teknis dan aplikatif, dikemukakan oleh Leslie W. Rue & Lloyd L. Byars (2000: 186) yang mengatakan bahwa; *Organizing is the grouping of activities necessary to attain common objectives and the assignment of each grouping to a manager who has the authority required to supervise the people performing the activities* (Mengorganisir adalah mengelompokkan aktivitas penting untuk mencapai tujuan bersama dan menyerahkan masing-masing

pengelompokan kepada seorang manager yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi seseorang dalam melakukan aktivitas).

Islam memandang kegiatan pengorganisasian dalam sebuah manajemen sangatlah penting, sama halnya dengan perencanaan. Karena begitu pentingnya langkah pengorganisasian, Allah Swt berfirman dalam Al-Quran dengan memberikan contoh kepada manusia, Allah SWT melakukan langkah pengorganisasian setelah Dia melakukan perencanaan yang matang dalam proses penciptaan langit dan bumi. Dalam surat As-Sajdah 32: 4-5, Allah Swt. berfirman:



Allah yang menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada di antara keduanya dalam enam masa, kemudian Dia bersemayam di atas 'Arsy. Tidak ada bagi kamu selain dari padaNya seorang penolongpun dan tidak

(pula) seorang pemberi syafa'at. Maka apakah kamu tidak memperhatikan?. (kemudian) Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadaNya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (Depag RI, 1990: 660)

Dalam ayat ini sangat jelas terkandung pesan, bahwa ketika Allah menciptakan langit dan bumi melalui *perencanaan (planing)* yang matang (selama enam hari), kemudian Allah melakukan pengaturan dan pengorganisasian (*organizing*), agar segala urusan yang ada di langit dan bumi dapat berjalan dengan teratur dan lancar.

Dalam pandangan Quraish Shihab (2006: 180), penggunaan kata *yudabbiru* untuk menjelaskan pemikiran dan pengaturan sedemikian rupa tentang sesuatu yang akan terjadi di belakang. Artinya, segala urusan sudah harus diperhitungkan dampak atau akibatnya dengan matang, sehingga hasilnya bisa sesuai dengan yang dikehendaki, atau dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Sudarwan Danim dalam Diding Nurdin (2015: 52) menyatakan bahwa ada beberapa pendekatan organisasi yakni pendekatan struktural, pendekatan fungsional dan struktural-fungsional. Pendekatan struktural, merujuk kepada pengelompokan dan pengorganisasian sebuah lembaga pendidikan (sekolah/madrasah) secara formal. Pengorganisasian ini meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, kepala bidang, guru, dan lain-lain.

Pendekatan fungsional lebih merujuk kepada fungsi setiap orang yang duduk dalam setiap jabatannya. Secara fungsional diharapkan setiap orang ini dapat secara efektif melakukan tugasnya. Penempatan orang

dalam unit struktur dilakukan bukan untuk menentukan status sosial, melainkan sebagai upaya untuk menempatkan seseorang sesuai dengan fungsinya.

Pendekatan struktural-fungsional. Struktur lembaga perlu ditata secara benar dan setiap orang yang berada pada struktur organisasi sekolah melakukan tugas pokok dan fungsinya secara benar. Mereka harus bekerja secara benar dan mengerjakan yang benar.

Tahap-tahap pengorganisasian meliputi pertama, merinci pekerjaan, yaitu merinci pekerjaan merupakan salah satu tujuan pokok dalam kegiatan pengorganisasian. Merinci dimaksudkan untuk membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Kegiatan yang harus dilakukan secara individu atau kelompok. Kedua, membedakan Pekerjaan sesuai dengan perinciannya masing-masing. Adakah perbedaan dan persamaan dari setiap pekerjaan. Termasuk pula pembagian pekerjaan menurut level dan tanggung jawabnya.

Ketiga, mengelompokkan pekerjaan yaitu pekerjaan-pekerjaan mana saja yang memiliki persamaan dan saling berhubungan sehingga dapat di kerjakan oleh satu orang. Keempat, menyamakan tujuan pekerjaan yaitu apakah tujuan yang dapat dicapai secara bersama dengan pekerjaan-pekerjaan tersebut. Kelima, menempatkan penanggung-jawab atau pejabat/pimpinan, yaitu menentukan penanggung jawab, pengawas, atau mananjer dalam setiap jenis pekerjaan. Serta menentukan pula pada tingkatan mana sebuah keputusan harus diambil. Keenam, memberikan

tugas Khusus, tugas ini adalah tugas khusus apakah yang harus di kerjakan orang itu untuk mengarahkan pekerjaan itu supaya dapat berjalan lebih lancar dalam membantu pihak-pihak yang di layani.

Sebagai contoh, sebuah madrasah menetapkan visi adalah menjadi madrasah yang qurani. Visi ini selanjutnya diturunkan menjadi sebuah tujuan jangka panjang. Penjelasan makna atau indikator dari madrasah yang qurani adalah mencetak siswa yang hafal al-quran minimal dua juz. Pada tahapan berikutnya pembentukan tujuan tersebut diorganisasikan menjadi penataan tugas dan kewenangan. Yakni kewenangan Kepala madrasah sebagai penentu keputusan, guru sebagai pelaksana agar dapat menciptakan siswa yang hafal Al-Qur'an minimal dua juz.

Jika perencanaan dan pengorganisasian telah dilaksanakan, maka pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan hendaknya dilakukan sesuai waktu yang ditentukan. Kegiatan ini dalam manajemen lembaga pendidikan telah masuk pada tahap pengaktualisasian (*actuating*). Merencanakan pendanaan dari berbagai sumber. Pengelolaan keuangan dalam kegiatan manajemen sebuah lembaga pendidikan menjadi sangat penting. Lembaga pendidikan akan berjalan dengan baik jika ditopang dengan dana yang mencukupi. Untuk itulah diperlukan analisis yang jeli mengenai berbagai macam sumber dana yang dapat dijadikan pendapatan. Sekaligus pula merencanakan pengeluarannya.

Impelementasi perencanaan pendidikan yaitu menentukan tujuan lembaga pendidikan melalui rencana kerja (RK) lembaga pendidikan.

Tujuan lembaga pendidikan yang tertuang dalam visi lembaga pencapaiannya dilakukan secara bertahap. Pengorganisasian kerja tim (*team work*). Perumusan dan pelaksanaan sebuah lembaga tidak dapat dilakukan seorang diri, harus ada pembagian jenis tugas yang jelas (*job description*) antara Kepala Sekolah, staf administrasi, guru, dan semua yang berada dalam lembaga tersebut.

Pengelolaan proses belajar mengajar dilakukan secara berkesinambungan dan tepat sasaran. Artinya proses belajar mengajar harus secara terus menerus dilakukan, memiliki kejelasan materi, dan kejelasan pula dalam pengukuran keberhasilannya (proses penilaian) (Zainal, 2016: 77). Pengelolaan kurikulum dilakukan oleh madrasah/sekolah dengan cara pengembangan dari kurikulum nasional yang sudah ada. Lembaga hanya perlu memperdalam, memperkaya dan atau memodifikasinya. Namun tidak perlu mengurangi substansi kurikulum yang berlaku secara nasional.

Secara keseluruhan, kegiatan perencanaan dan pengorganisasian dalam sebuah lembaga pendidikan memiliki kesamaan sebagaimana telah diuraikan di atas. Hanya saja dalam pengorganisasiannya, setiap lembaga memiliki ketentuan dan aturan-aturan tersendiri. Pemegang pucuk manajer (Kepala Madrasah/sekolah) dalam lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi yang berbeda untuk menciptakan tujuan.

Perubahan internal merupakan perubahan yang muncul dari dalam organisasi. Perubahan ini memang sengaja dimunculkan. Perubahan

internal merupakan kegiatan perubahan yang pro aktif dan bertujuan. Perubahan sebagai kegiatan yang disengaja yang berorientasi pada sasaran. Sasaran perubahan yang terencana adalah perubahan itu mengupayakan perbaikan kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap lingkungan. Dan perubahan itu mengupayakan perubahan perilaku karyawan. Perubahan internal selalu diterapkan organisasi yang menerapkan *Total Quality Managemen* (TQM). TQM merupakan manajemen yang berorientasi mutu. Sasaran utama kepuasan pelanggan, maka demi kebutuhan selalu menciptakan inovasi baru. Istilah mendasar kajian Total Quality Management (TQM) ialah *contnous improfmen* (perbaikan terus menerus) dan *Quality Improfment* (Perbaikan Mutu) (Rahmat, 2015: 135).

Prinsip-prinsip utama dalam TQM adalah pertama kepuasan pelanggan, kedua resepek terhadap setiap orang, ketiga manajemen berdasarkan fakta, dan keempat berkesinambungan(Hanik, 2011: 16). Dari sisi unsur- unsur TQM adalah fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim (*teamwork*), perbaikan system secara berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan. Kebebasan yang terkendali dan kesatuan tujuan (Hanik, 2011: 22).

Metode TQM oleh W. Edwards Deming yang dikutip Hanik (2011: 20) lebih dikenal dengan sikllus Deming (*Deming Cycle*). Siklus ini suatu model pengembangan dengan empat komponen secara berurutan yaitu *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). *Plan* dimaksud adalah

Mengembangkan rencana perbaikan. Merencanakan perubahan atau pengujian. *Do* adalah Melaksanakan rencana. Melaksanakan perubahan *Chehk* adalah Memeriksa hasil yang dicapai. Mengambil pengaruh perubahan *Action* adalah Melakukan tindakan penyesuaian bila perlu. Bertindak berdasarkan hasil yang diteliti.

Dalam penyesuaian diri dengan penerapan *controlling* dengan bentuk evaluasi. Evaluasi harus dilakukan secara menyeluruh, meliputi kepribadian, ketajaman hafalan, pemahaman, ketulusan, kerajinan, sikap kerja sama, tanggung jawab, dan sebagainya. Taksonomi Benjamin S. Bloom lebih dikenal dengan aspek kognitif, afektif dan psikomotor. Disamping itu diperlukan penerapan prinsip evaluasi yaitu valid, berorientasi kepada kompetensi, berkelanjutan/berkesinambungan (kontinuitas), dan menyeluruh (Komprehensif)

Evaluasi berasal dari kata *to evaluate* yang berarti menilai. Nilai dalam bahasa arab di sebut al qimat. istilah nilai ini mulanya di populerkan oleh para filsuf. dalam hal ini, plato merupakan filsuf yang pertama kali mengemukakannya. Pembahasan "nilai" secara khusus di perdalam dalam diskursus filsafat, terutama pada aspek oksiloginya (Ramayulis, 2008:221). Kemudian dalam Ramayulis (2008:221) menyampaikan beberapa pendapat para pakar yaitu menurut Suharsimi Arikunto evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Dan Edwind Wandt

berpendapat evaluasi adalah: suatu tindakan atau proses dalam menentukan nilai sesuatu. Adapun Abdul Mujib dan Jusuf Mudzaki (2008: 211) mengutarakan bahwa program evaluasi diterapkan dalam rangka mengetahui tingkat keberhasilan seorang pendidik dalam menyampaikan materi pelajaran, menemukan kelemahan-kelemahan yang dilakukan, baik berkaitan dengan materi, metode, fasilitas dan sebagainya.

Dari beberapa pendapat, dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi yaitu suatu proses dan tindakan yang terencana untuk mengumpulkan informasi tentang kemajuan, pertumbuhan dan perkembangan (peserta didik) terhadap tujuan (pendidikan), sehingga dapat disusun penilaiannya yang dapat dijadikan dasar untuk membuat keputusan. Dengan demikian evaluasi bukan sekedar menilai suatu aktivitas secara spontan dan insidental, melainkan merupakan kegiatan untuk menilai sesuatu yang terencana, sistematis dan berdasarkan tujuan yang jelas. Jadi dengan evaluasi diperoleh informasi dan kesimpulan tentang keberhasilan suatu kegiatan, dan kemudian kita dapat menentukan alternatif dan keputusan untuk tindakan berikutnya.

H.A.R Tilaar (2002:110) menyampaikan bahwa manajemen pendidikan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian usaha-usaha personal pendidikan dalam mendayagunakan semua sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan.

2. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani contoh selama ini tamu hotel itu tidak mendapat pelayanan yang semestinya. Pelayanan dapat diartikan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa contoh yayasan itu bergerak dulu pemberian pelayanan jual beli tanah. Pelayanan dapat diartikan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2017:556).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan., 2000:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Fatkuroji (2015: 1) mengutip pernyataan Tjiptono menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan

langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasanyang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan. Berkaitan dengan pemberian layanan kepada pelanggan pendidikan, maka lembaga harus mengutamakan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel yang dikutip Fatkuroji (2015: 20) menyatakan bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas.

Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Stemvelt menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Teori "tujuan" yang dikembangkan oleh Samuelson dalam Bahrul Hidayat dan Suhendar Yusuf (2010: 10) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan. Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami dalam memberikan kualitas pelayanan yang sebenarnya. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Kegiatan pencapaian mutu diarahkan pada perbaikan dan peningkatan delapan standar pendidikan. Yang mencakup standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pendidik dan tenaga pendididkan, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian. Rencana kerja tahunan disusun atau diturunkan berdasarkan visi yang telah direncanakan.

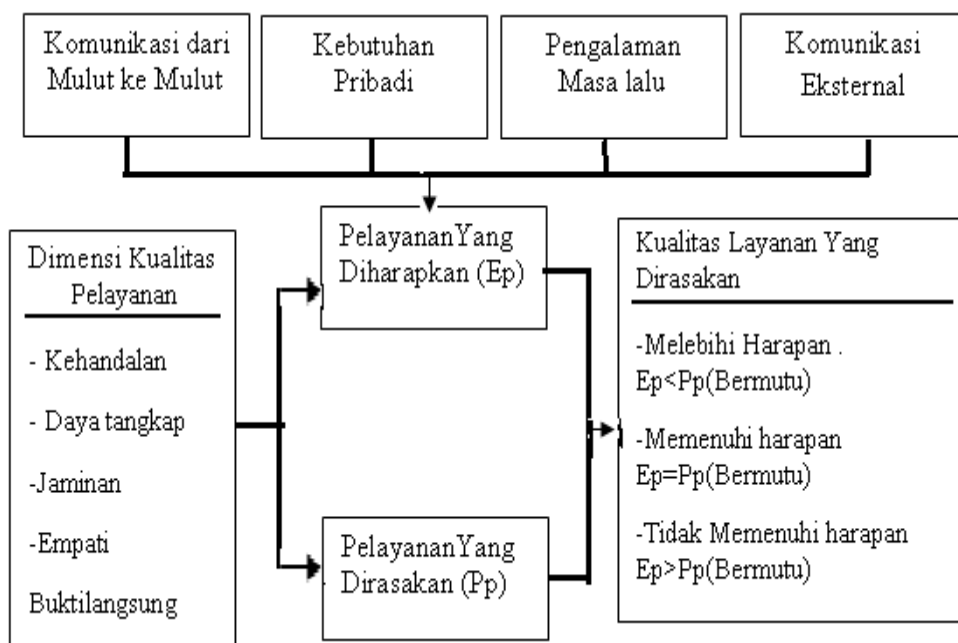
Hal senada disampaikan Fulmer dalam Bahrul Hidayat dan Suhendar Yusuf (2010: 4) mengatakan *lead with vision, courage, and example* (pimpinlah dengan visi, semangat, dan keteladanan). Disebutkan pula *Focus on the system, not, its parts* (Fokuslah pada system, bukan pada bagiannya) dan *Regularly reinscvent yourself and the organization*

(Perbarui diri dan organisasi). Lebih lanjut Hanik (2011: 16) menyatakan bahwa dalam pandangan TQM menekankan pada manajemen kualitas secara menyeluruh. Dari aspek *Strategiic Management* menekankan strategi dalam manajemen., sedangkan *Total Quality Service* menekankan pada manajemen kualitas layanan dan jasa.

Menurut Parasuraman dalam Umi Hanik (2011: 16) mengatakan bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan (E_p = Expectation) dan pelayanan yang dirasakan (P_p = Perception) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan. Lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada gambar di bawah ini..

Tabel 2.1.

Konsep Kualitas Layanan



Sumber : Parasuraman dalam Umi Hanik(2011: 16)

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (gap) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima.

Peningkatan kualitas pelayanan di madrasah menunjukkan eksistensi Lembaga Pendidikan (LP) Ma'arif Nahdlatul Ulama (NU) mendapat respon positif dari sebagian besar masyarakat. Dengan gelora semangat dalam menjaga integritas LP Ma'arif NU dengan penuh keikhlasan melalui penguatan guna membangun kepercayaan agar legitimasi LP Ma'arif NU yang semakin kokoh (Hadi, 2017: 1).

Hasil pengkajian para ahli menunjukkan pentingnya pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengembangkan konsep *Total Quality Service* (TQS). Tujuan dari TQS adalah mewujudkan tercapainya kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

Konsep TQS menurut Tjipto yang dikutip Hanik (2011: 35) yaitu pertama fokus kepada pelanggan. Prioritas utama adalah mengidentifikasi

keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya dirancang sistem yang dapat memberikan jasa atau layanan tertentu yang memenuhi keinginan pelanggan.

Kedua, keterlibatan pegawai secara menyeluruh. Semua pihak yang terkait dengan upaya peningkatan pelayanan harus dilibatkan secara total menyeluruh. Karena itu, pimpinan harus dapat memberikan peluang perbaikan kualitas terhadap semua pegawai. Selain itu, kepemimpinan harus pula memberikan kesempatan berpartisipasi kepada semua pegawai yang ada dalam organisasi, serta memperdayakan pegawai atau karyawan dalam merancang dan memperbaiki barang, jasa, sistem dan organisasi.

Ketiga, sistem pengukuran. Komponen dalam sistem pengukuran terdiri dari hal-hal berikut ini menyusun standar proses dan produk. Mengidentifikasi ketidaksesuaian dan mengukur kesesuaiannya dengan keinginan pelanggan. Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

Keempat, perbaikan Kesenambungan yaitu memandang bahwa semua pekerjaan sebagai suatu proses. Mengantisipasi perubahan keinginan, kebutuhan dan harapan para pelanggan. Mengurangi waktu siklus proses produksi dan distribusi. Dengan senang hati menerima umpan balik dari pelanggan.

Hanik (2011: 36) menambahkan bahwa Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat memerlukan persyaratan, bahwa setiap pemberi layanan harus

memiliki kualitas kompetensi yang professional. Oleh sebab itu kualitas kompetensi profesional menjadi aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep tiga A, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan).

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) meliputi tiga prinsip berikut ini yaitu melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi tiga prinsip berikut ini yaitu mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan. Mencerahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) meliputi lima prinsip berikut ini Mencatat setiap pesanan para pelanggan. Mencatat kebutuhan para pelanggan. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Menurut Husni (2017: 60) berbagai layanan pendidikan di Sekolah Dasar (SD)/ Madrasah Ibtidaiyyah (MI) terdapat layanan Pendidikan Anak Berbakat. Menurut Utami Munandar (1995) dalam Husni (2017: 65) anak berbakat adalah mereka yang didefinisikan oleh orang-orang profesional mampu mencapai prestasi yang tinggi karena memiliki kemampuan-kemampuan yang luar biasa. Jenis-jenis kemampuan dan

kecerdasan yang dimaksud seperti: kemampuan intelektual umum dan akademis tertentu, berpikir kreatif-produktif, psikososial, seni dan psikomotor. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan anak berbakat di SD/MI pengidentifikasian anak berbakat, layanan anak berbakat , strategi pembelajaran dan model layanan, layanan perkembangan kreativitas , simulasi imajinasi dan proses *inkubasi*, desain pembelajaran , dan evaluasi.

Disamping layanan pendidikan anak berbakat terdapat layanan penyandang kelainan fisik. Menurut Mulyono Abdulrachman masih dalam tulisan Husni (2017: 67) menyampaikan bahwa keluarbiasaan merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan kondisi anak yang menunjukkan perbedaan dengan anak normal pada umumnya. Jenis kelainan fisik seperti: tunanetra, dan tunadaksa. Layanan terhadap anak tunanetra dapat dengan cara menempatkan anak tunanetra tersebut di sekolah biasa, dalam bentuk pendidikan terpadu, ini bertujuan untuk mengoptimalkan perkembangannya karena terbiasa bergaul dengan anak normal. Layanan terhadap anak tunarungu harus disesuaikan dengan karakteristik/tingkat ketunarunguannya, diperlukan pembimbing khusus untuk tunarungu tingkat tinggi. Layanan terhadap anak tunadaksa adalah dengan menimbulkan rasa percaya diri pada anak tersebut.

Bagi siswa SD/MI diperlukan layanan terhadap anak dengan gangguan psikologis. Indikator tentang masuknya anak dengan gangguan psikologis masuk SD biasa adalah seringnya ditemui kelompok anak yang

mengalami penyimpangan perilaku. Penyimpangan pada anak tersebut seperti gangguan emosi dan perilaku menyimpang (tunalaras), maka guru SD harus dapat mengantisipasi keadaan tersebut. Gejala-gejala perilaku anak menyimpang itu seperti: anak suka jahil, anak suka iri hati, anak suka menyela, anak suka agresif. Penyebab anak berperilaku menyimpang adalah karena dirinya merasa tidak mendapat perhatian, disepelekan, kehadirannya dianggap tidak ada, tidak mendapat peran apapun, sebagai pelengkap penderit , takut kehilangan peran dalam lingkungannya.

Untuk mengatasi permasalahan anak berperilaku menyimpang yaitu perlu adanya kerja sama antar staf dan semua guru sekolah untuk menciptakan perilaku positif baik kepada anak tersebut maupun semua pihak di sekolah. Berbagai hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan anak, antara lain pertama, penyimpangan sebagai akibat. Kedua, perilaku destruktif, contohnya: terus menerus memanggil guru dan berbicara seenaknya, berjalan kesana kemari, menggerakkan kaki terus menerus di kursi, suara sangat keras, tidak mampu konsentrasi. Ketiga, perilaku mengajar. Pendekatan yang dapat dilakukan guru untuk mengajarkan anak agar berperilaku baik antara lain mengangkat tangan tanpa harus memanggil-manggil, menunggu giliran daripada menyerobot , duduk di atas tikar pada jam pelajaran, duduk di kursi mereka lebih dari beberapa menit, berbicara dengan lebih perlahan, berjalan tanpa mengganggu / menjengkelkan orang lain, mempertimbangkan perasaan orang lain. Cara

mengatasi anak yang berperilaku menyimpang yaitu menghilangkan emosional menghadapi anak dan anak tidak dikucilkan.

Layanan kegiatan ekstrakurikuler bagi sekolah SD/MI merupakan nilai lebih dan mempunyai kekhasan masing-masing. Kegiatan ekstrakurikuler adalah kegiatan yang diselenggarakan di luar jam pelajaran yang tercantum dalam susunan program sesuai dengan keadaan dan kebutuhan sekolah. Tujuannya adalah siswa diharapkan akan mampu mengaitkan antara pengetahuan yang diperoleh di sekolah dengan keadaan dan kebutuhan lingkungan.

Kegiatan ekstrakurikuler di sekolah biasanya seperti pramuka, UKS, olah raga, PMR, kesenian dll di luar jam pelajaran sekolah. Manfaat yang didapat adalah siswa akan memperoleh secara maksimal pengembangan fisik, mental, emosional, kognitif dan sosial. Kegiatan ekstrakurikuler tidak dapat berjalan di SD dikarenakan antara lain sikap orang tua siswa yang kurang mendukung, memerlukan biaya cukup besar, lokasi rumah yang jauh dari sekolah, kondisi keluarga yang mengharuskan anak bekerja membantu orang tua, kurangnya fasilitas di sekolah, dan masih kurang dukungan dari pihak sekolah

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Imam Gunawan (2012: 1), Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni pertama, Lembaga Pendidikan termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pureservice*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. Kedua, jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (siswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan. Ketiga, Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / siswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan . Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut. Keempat, hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *memberrelationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan (Gunawan, 2012: 1).

Lebih lanjut Imam Gunawan menyampaikan pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Azwar (1996) dalam Imam Gunawan (2012: 1) berpendapat masalah mutu akan muncul apabila unsur masukan, proses, lingkungan serta keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan.

Secara hakiki manusia pada dasarnya tidak akan merasa puas. Dalam konteks pengukuran kepuasan konsumen, tidak dapat digunakan ukuran absolut namun sebagai parameter pengukuran ini dapat digunakan beberapa pandangan yang sebagaimana disimpulkan dari literatur dan *interview* yang sudah divalidasi baik secara personal maupun kelompok. Ada tiga komponen penting atas kepuasan konsumen, yaitu pertama, ringkasan respons afektif yang intensitasnya bervariasi. Kedua, fokus kepuasan di sekitar pilihan produk, pembelian, dan konsumsi. Ketiga, penentuan waktu yang beragam tergantung situasi, namun umumnya terbatas pada durasi. Menurut Feigenbaum dalam Imam Gunawan (2012: 1) menyampaikan mutu merupakan satu satunya kekuatan terpenting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan perusahaan baik di skala besar maupun di skala kecil, hal ini

juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan.

Disebutkan Imam Gunawan (2012: 1) tentang penilaian kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei, maka pemberi pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei yaitu pertama. pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Kedua, responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan. Ketiga, responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan. Keempat, responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja lembaga pada masing-masing elemen.

3. Kepala Madrasah

Kepala dapat diartikan sebagai bagian tubuh yang di atas leher (pada manusia dan beberapa jenis hewan merupakan tempat otak, pusat jaringan saraf, dan beberapa pusat indra). Contoh kalimat adalah mayat wanita itu ditemukan tanpa kepala. Kepala dapat diartikan sebagai bagian

tubuh yang di atas leher tempat tumbuhnya rambut. Contoh kalimat adalah kepalanya botak. Kepala dapat diartikan sebagai bagian suatu benda yang sebelah atas (ujung, depan, dan sebagainya) Contoh kalimat adalah kepala tongkat. Kepala dapat diartikan sebagai bagian yang terutama (yang penting, yang pokok, dan sebagainya) . Contoh kalimat adalah kepala lakon. Kepala dapat diartikan sebagai pemimpin; ketua (kantor, pekerjaan, perkumpulan, dan sebagainya). Contoh kalimat adalah pasukan. Kepala dapat diartikan otak (pikiran, akal, budi). Contoh kalimat adalah jika kita masih punya kepala, kita harus diberi jatah satu kilogram gula (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2017:357).

Dalam penelitian ini yang dimaksud kepala madrasah adalah sama dengan kepala sekolah, karena keduanya mempunyai karakteristik, tujuan, tugas dan tanggung jawab yang sama. Kepala sekolah menjadi kunci yang menjadi motor penggerak dalam memelihara serta memperkuat proses secara terus menerus. Kepala sekolah/madrasah dapat berfungsi sebagai *Educator, manager, administrator, supervisor leader innovator* dan *motivator* (EMASLIM). (Hanik, 2011: 83).

Kepala Sekolah perlu memiliki (*Visian*) visi yang jelas. Dalam singkatan VISION ini dapat dijabarkan yaitu pertama V berarti *Visi, Inspiration* atau memberi ilham. Kedua, S berarti *Strategi Orientation* atau orientasi jangka panjang. Ketiga, I berarti *Integrity* atau integritas. Keempat, O berarti *Organizationak Sophisticated* atau memahami dan berorganisasi dengan canggih. Kelima, N berarti *Nuturing* yaitu menjaga

keseimbangan , keharmonisan antara tujuan sekolah, atau peka terhadap tujuan individu bawahannya (Wibowo, 2014 :76)

Kepemimpinan kepala sekolah mempunyai peranan menentukan suatu kekuatan atau kewibawaan(*power*) di dalam menghimpun dan menggerakkan segala sumber daya di dalam kerja sama dengan masyarakat pendidikan yang lebih luas. Serta memperoleh berbagai dukungan sumber daya manusia , dana, serta dukungah informal berbagai lembaga dan dukungan politis dari segenap jajaran aparat pendidikan. Hal ini diperkuat Isjoni, Ismail, dan Mahmud (2008: 13) bahwa yang menjadi posisi kunci (*key position*) adalah kepala sekolah, karena bagaimanapun *kualitas raw input* (kualitas pelajar yang masuk), guru yang profesional dan berprestasi, sarana dan fasilitas yang menunjang, lingkungan masyarakat yang mendukung tidak akan banyak memberikan andil dalam mewujudkan sekolah/madrasah yang bermutu, karena sebenarnya yang menjadi penentu kebijakan di sekolah tersebut adalah kepala sekolah /madrasah.

Kepala sekolah/madrasah diperlukan pemahaman kepemimpinan. Disebutkan kepemimpinan adalah kemampuan dan kesiapan seseorang untuk dapat mempengaruhi, mendorong, mengajak, menuntun, menggerakkan dan kalau perlu memaksa orang lain agar menerima pengaruh sehingga tercapai maksud atau tujuan kelompok (Soetopo dan Soemanto, 2000:1). Dalam hal ini kelompok dalam posisi kepala sekolah/madrasah adalah dapat mencapai tujuan sekolah yang tertuang dalam visi misi. Pengelolaan sumber daya pendidikan ini akhirnya menjadi

suatu sistem dalam lembaga pendidikan. Sistem dalam hal ini merupakan keseluruhan yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berinteraksi dalam suatu proses untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) yang biasa diistilahkan dengan *input-output system*.

Kepala madrasah dalam perjalanan terdapat syarat dengan berbagai problem atau krisis. Menurut Susilo Bambang Yudoyono dalam tulisan Dino Patti Djalal (2009: 30) disampaikan dalam menangani krisis, suatu kualitas yang sangat penting dalam sosok seorang pemimpin adalah kemampuan untuk berfikir diluar kelaziman (*Think Outside The box*). Dalam situasi luar biasa, aturan-aturan yang berlaku dalam situasi normal tidak relevan. Seribu masalah, seorang pemimpin harus segera menentukan prioritas. Dapat menentukan dengan akal keputusan yang strategis .

B. Penelitian yang Relevan

1. Suyadi, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Dasar Negeri I Delanggu*, Tesis Pascasarjana IAIN Surakarta. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sistem manajerial yang ada tidak terpusat pada kepala sekolah saja, tetapi dibantu oleh beberapa orang yang ditunjuk sebagai tim manajemen. Lebih rinci tentang hasil penelitian adalah: (1) sistem perencanaan SDM dilaksanakan dengan melakukan analisis terhadap seluruh kegiatan atau beban pekerjaan yang harus dilakukan oleh semua komponen sekolah. Hasil analisis dituangkan dalam Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi), hasil analisis jabatan atau pekerjaan ini dilakukan pengisian dan

penempatan personil dalam jabatan sesuai dengan kapasitas intelektual, kapabilitas, pengalaman kerja dan ketauladanan.(2) penarikan dan seleksi terhadap calon GTT dan PTT dilaksanakan dengan mendasarkan pada pertimbangan prestasi akademik, non akademik, dan akhlak yang baik.(3) pelatihan dan pengembangan SDM yang dilakukan masih cenderung pada pengukuran keberhasilan dan kegagalan pelatihan dari segi pelaksanaan, bukan berorientasi pada apakah secara efektif pelatihan yang dilaksanakan itu mampu merubah perilaku dan performance para peserta ke arah tujuan organisasi.(4) evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan tiga tahap, yaitu evaluasi bulanan, tengah semester dan evaluasi akhir tahun. Tupoksi sebagai standar pekerjaan, menjadi tolok ukur atau alat penilai tingkat keberhasilan dan kegagalan seorang guru atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya, khusus evaluasi kinerja PNS menggunakan DP3 sebagai alat ukur penilaian.(5) pemberian kompensasi dengan sistem honorarium bisa dikatakan adil, namun dari segi kelayakkan masih belum memenuhi standar minimum (UMR).(6) Sistem pengawasan dilakukan dengan penentuan standar, supervise kegiatan, pemeriksaan dan perbandingan hasil dengan penentuan standar serta mengoreksi kegiatan atau standar, dalam hal ini Kepala Sekolah sebagai supervisor yang dibantu beberapa orang yang ditunjuk.

2. Kuni Fathonah, (2016), *Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di MAN I Sragen*, Tesis Pascasarjana IAIN Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1)

Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan yang dilakukan Madrasah Aliyah Negeri I Sragen adalah: (a). Pemasaran secara langsung, yaitu dengan pemanfaatan IT, media cetak maupun elektronik. (b). Pemasaran tidak langsung yaitu dengan mengadakan sosialisasi ke Sekolah Menengah Pertama maupun Madrasah Tsanawiyah dan kepada masyarakat.(2)Faktor pendukung antara lain; guru yang mengajar sesuai bidang, letaknya yang geografis, harga murah, kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Sedang,faktor penghambat meliputi sarana-prasarana yang masih kurang sehingga terpaksa banyak membuang calon siswa baru, banyaknya pesaing antar lembaga dan masih adanya siswa yang terpaksa karena orangtua (3). Solusi yang dilakukan madrasah terhadap penghambat antara lain; dari segi pelayanan fisik madrasah berusaha untuk mengumpulkan dana guna menambah ruangan, sedangkan dari pelayanan non fisik madrasah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen.

3. Teguh, (2014), *Perilaku Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Peningkatan Partisipasi Kerja Guru di Sekolah Dasar Negeri Watukarung Kecamatan Pringkuku Kabupaten Pacitan*, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dari hasil penelitian diketahui bahwa (1) Kepala sekolah menggunakan lima gaya kepemimpinan,partisipatif, militeristik, kharismatik, demokratis dan delegatif; (2) Strategi kepala sekolah, (a) membagi tugas sesuai dengan bakat dan kemampuan;(b) melihat karakteristik guru dan karyawan;(c) kejelian dalam melihat

tingkat kemampuan;(d) memotivasi;(e) program yang dihasilkan; (f) keikutsertaan guru dalam KKG; dan (g) anjuran membaca; (3) Kepala sekolah mendapat tanggapan baik, (a) mendengarkan ide maupun saran, (b) menyelesaikan dan mengklasifikasi pada kesalahan pribadi, guru, karyawan, (c) menyampaikan gagasan dan menyelaraskannya, (d) memberi masukan dan memecahkan masalah, (e) berbagaitugas, (f) memberikan contoh atau teladan, (g) bertindak sesuai dengan kemajuan guru dan karyawan, dan (h) memberikan perhatian, penilaian lebih pada guru yang rajin; dan (4) Dibutuhkan kepemimpinan kepala sekolah yang efektif dengan ditopang oleh ciri-ciri kepemimpinan yang tangkas, visioner dan kredibel dalam mengambil kebijakan dan meningkatkan partisipasi kerja guru.

4. Gatot Kuncoro, (2008), *Peran Kepala Sekolah Dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Di MTs Negeri Piyungan Yogyakarta*, Tesis Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga. Hasil penelitian yang dilakukan adalah implementasi MBS di MTs. Negeri Piyungan dapat dikategorikan masih dalam periode jangka pendek. Pada tahap ini kepala sekolah mengajak seluruh staf dan komite sekolah untuk merumuskan visi dan misi madrasah dan bertanggung jawab terhadap kemajuan madrasah secara bersama-sama. Namun demikian kepala madrasah tidak tegas dalam mensosialisasikan implementasi MBS sehingga banyak stakeholder madrasah yang tidak memahami MBS secara detail. Ada beberapa peran yang dijalankan oleh kepala sekolah yakni sebagai

manajer, leader, fasilitator, mediator educator dan administrator. Dari peran-peran tersebut kepala MTs Negeri Piyungan lebih intensif pada kegiatan manajerial. Sebagai manajer kepala sekolah melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan, koordinasi, pengarahan dan kontrol serta evaluasi. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi MBS di MTs. Negeri Piyungan antara lain kurangnya sosialisasi, SDM yang ada kurang memahami MBS, pelaksanaan administrasi keuangan tidak transparan dan partisipasi masyarakat atau wali murid dalam pelaksanaan pendidikan masih minim. Adapun faktor-faktor pendukung implementasi MBS adalah wewenang/otonomi yang lebih besar dari pemerintah kepada madrasah, sosialisasi peningkatan mutu pendidikan dari pemerintah, bantuan anggaran pendidikan baik dari pemerintah maupun masyarakat (wali murid), kemauan warga sekolah untuk maju bersama-sama, dan partisipasi komite sekolah yang semakin aktif.

5. Mochamad Arifin, (2014), *Manajemen Pembelajaran Pendidikan Agama Islam (Studi Komparasi SDIT Assalamah dengan SDI Istiqomah Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang Tahun Pelajaran 2013/2014)*, Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga. Dari hasil penelitian diketahui bahwa manajemen pembelajaran PAI di SDIT Assalamah dengan SDI Istiqomah memiliki perbedaan dalam perencanaan program yang sudah dijelaskan dalam struktur kurikulum, perencanaan program tersebut isinya tentang jumlah jam pertemuan dalam satu minggu di SDIT Assalamah 35 menit atau 1 jam

pertemuan dan pembelajaran PAI hanya dilaksanakan mulai kelas 5-6, adapun kurikulum lokal yang dijadikan ciri khas meliputi pelajaran kitabah, tahsin, tahfid dan tilawah, sedangkan pembelajaran PAI di SDI Istiqomah 105 menit atau 3 jam pertemuan dalam satu minggu dimulai kelas 1-6, adapun kurikulum lokal yang dijadikan ciri khas keunggulan meliputi tartil, tahfid dan khot. Dalam pelaksanaan pembelajaran PAI di SDIT Assalamah guru PAI akan mendapatkan penghargaan dari yayasan apabila mereka mampu memenuhi raport guru yang sudah ditetapkan oleh yayasan secara holistik, sedangkan penghargaan yang diberikan oleh yayasan kepada guru PAI di SDI Istiqomah sifatnya insidentif. Dalam pembagian alokasi waktu belajar SDIT Assalamah menggunakan proses pembelajaran dengan program Full Day School sedangkan sistem pembelajaran di SDI Istiqomah menggunakan proses pembelajaran dengan program standard yang telah ditentukan oleh Yayasan Istiqomah. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa guru sebagai kunci keberhasilan dalam meningkatkan mutu pendidikan, hendaknya antara kepala, waka kurikulum dan guru PAI bersinergi di dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

Penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian di atas. Penelitian pertama adalah membahas rekrutmen sumber daya manusia (SDM), sedangkan penelitian ini SDM termasuk bagian dari informan. Tampak penelitian pertama memfokuskan pelatihan dan pengembangan SDM yang dilakukan untuk merubah perilaku dan performance para peserta ke arah tujuan organisasi.

Penelitian kedua membahas strategi pemasaran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan, sedang penelitian ini manajemen pelayanan. Penelitian kedua lebih fokus tentang strategi pemasaran jasa pendidikan yang dilakukan. Pemasaran secara langsung, yaitu dengan pemanfaatan IT, media cetak maupun elektronik. Pemasaran tidak langsung yaitu dengan mengadakan sosialisasi ke Sekolah Menengah. Sedangkan manajemen pelayanan di penelitian ini merupakan bagian isi yang dipasarkan.

Penelitian ketiga membahas gaya kepemimpinan kepala sekolah, sedangkan penelitian ini membahas manajemen pelayanan kepala madrasah. Penelitian ketiga lebih fokus tentang kepala sekolah menggunakan lima gaya kepemimpinan, partisipatif, militeristik, kharismatik, demokratis dan delegatif. Sedangkan penelitian ini kepemimpinan kepala sekolah/madrasah mensukseskan pelayanan di madrasah

Penelitian keempat peran kepala sekolah dalam implementasi manajemen, sementara penelitian ini membahas manajemen pelayanan kepala madrasah. Penelitian keempat fokus tentang implementasi MBS. Pada penelitian ini lebih fokus MBS menjadi ujung tombak pelayanan.

Penelitian kelima membahas manajemen pembelajaran, sementara penelitian ini membahas pembelajaran merupakan bagian dari manajemen pelayanan. Penelitian kelima memfokuskan untuk menjadi beda dalam perencanaan program struktur kurikulum. Dalam penelitian ini program struktural kurikulum bagian dari manajemen pelayanan. Dimana pelayanan

dilakukan baik tertera dalam kurikulum mata pelajaran maupun di luar mata pelajaran.

Disamping terdapat perbedaan, penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian di atas. Persamaan dengan penelitian pertama adalah membahas tentang manajemen. Persamaan dengan penelitian kedua adalah membahas tentang pelayanan. Persamaan dengan penelitian ketiga adalah membahas tentang kepala madrasah/sekolah. Persamaan dengan penelitian keempat adalah membahas tentang kepala sekolah/madrasah dan manajemen. Persamaan dengan penelitian kelima adalah membahas tentang manajemen.

Penelitian ini memposisikan pada manajemen pelayanan. Dari penelitian pertama dapat berkaca tentang sistem perencanaan SDM dilaksanakan dengan melakukan analisis terhadap seluruh kegiatan atau beban pekerjaan yang harus dilakukan oleh semua komponen sekolah. Hasil analisis dituangkan dalam Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi), hasil analisis jabatan atau pekerjaan ini dilakukan pengisian dan penempatan personil dalam jabatan sesuai dengan kapasitas intelektual, kapabilitas, pengalaman kerja dan ketauladanan.

Pada penelitian kedua dapat disesuaikan pada penelitian ini tentang penghambat dan solusi yang dihadapi. Faktor penghambat meliputi sarana-prasarana yang masih kurang sehingga menjadi kajian kesamaan penelitian ini. Tentang solusi yang dilakukan madrasah terhadap penghambat menjadi bagian menarik.

Pada penelitian ketiga dapat disesuaikan pada penelitian ini tentang pemasaran yang membutuhkan pelayanan yang baik. Tampak penelitian ketiga

strategi kepala sekolah terdiri (a) membagi tugas sesuai dengan bakat dan kemampuan;(b) melihat karakteristik guru dan karyawan;(c) kejelian dalam melihat tingkat kemampuan;(d) memotivasi;(e) program yang dihasilkan; (f) keikutsertaan guru dalam KKG; dan (g) anjuran membaca.

Pada penelitian keempat dapat disesuaikan pada penelitian ini tentang beberapa peran yang dijalankan oleh kepala sekolah yakni sebagai manajer, leader, fasilitator, mediator educator dan administrator. Dari peran-peran tersebut kepala madrasah dapat lebih intensif pada kegiatan manajerial. Sebagai manajer kepala sekolah melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan, koordinasi, pengarahan dan kontrol serta evaluasi.

Pada penelitian kelima dapat disesuaikan pada penelitian ini tentang guru sebagai kunci keberhasilan dalam meningkatkan mutu pendidikan. Diharapkan antara kepala, waka kurikulum dan guru PAI bersinergi di dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Penelitian ini terdapat kesesuaian dalam mendayagunakan guru dan staf pada manajemen pelayanan kepala madrasah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penyelidikan kualitatif akan mencari dan mendapatkan data yang alami (natural) berangkat dari realitas dan memphoto-copy apa adanya disebut *proktayal*, yaitu semua elemen-elemen data diangkatnya. Peneliti menggambarkan pandangan pendapatnya mengenai yang berhubungan dengan dunia fisik (nyata). Dan yang digambarkan pada fisik adalah ilmu empiris, yang valid pada saat ditulis. Oleh karena itu perlu ditarik hubungan ilmu alam dengan manusia, yang adapar menyimpulkan dari ilmu alam menjadi teori. Kenyataan yang obyektif telah menjadi relatif, perlu dipararelkan (guba) untuk meyakinkan tentang kebenaran adalah : mempararelkan lima poin dari dikotomi Habermas dari ilmu alam dan manusia, kita dapat menyimpulkan perhatian pasca emperis ini dari itu alam (Manab, 2015: ix).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Karena masalah yang akan dibahas dalam penelitian belum jelas dan belum diketahui. Masalah akan diketahui selanjutnya setelah dilakukan observasi dilapangan terlebih dahulu. Permasalahan yang akan dikaji merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, pemilihan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan teknik wawancara dan sebagainya. Sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Tujuan dari penelitian diskriptif ini adalah memberikan gambar atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta halnya antara fenomena-fenomena yang diselidiki (Manaf, 2015:196). Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu sistem pemikiran ataupun kondisi, suatu peristiwa pada masa sekarang. Dalam hal ini meneliti Manajemen Pelayanan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan.

B. Latar Setting Penelitian

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan(2015:1) disampaikan latar atau *setting* yang disebut juga sebagai landas tumpu, menyatakan pada pengertian tempat, hubungan waktu, dan lingkungan sosial tempat terjadinya peristiwa-peristiwa yang diceritakan.

1. Tempat

Latar setting tempat penelitian ini adalah di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten.

2. Waktu

Waktu penelitian ini adalah di Bulan Juni sampai dengan Juli 2017.

C. Subyek dan Informan Penelitian

1. Subyek Penelitian.

Subyek penelitian ini adalah Kepala Madrasah MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten. Subyek yang dipilih karena di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Segala penelitian manajemen pelayanan ini melekat dalam diri subyek baik tugas maupun

wewenangannya. Termasuk dalam menggali informasi dan kebijakan terkandung dalam diri subyek penelitian.

Subyek sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga Subjek (organisasi), yang sifat keadaannya (*atributnya*) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Responden penelitian adalah seseorang (karena lazimnya berupa orang) yang diminta untuk memberikan respon (jawaban) terhadap pertanyaan-pertanyaan (langsung atau tidak langsung, lisan atau tertulis ataupun berupa perbuatan) yang diajukan oleh peneliti. Dalam hal penelitian dilakukan dengan menggunakan tes, maka “responden” penelitian ini menjadi “*testee*” (yang dites). Responden penelitian bisa subjek penelitian, bisa orang lain (Amirin, 2009: 1).

2. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah mereka yang terdapat keterkaitan dengan MI Tahassus Ma’arif NU Pedan Klaten. Mereka itu adalah ketua Lembaga Pendidikan Ma’arif NU Pedan Klaten, salah satu seorang guru, dan salah satu seorang wali murid.

D. Tehnik Pengumpulan data

1. Observasi terlibat

Observasi dalam penelitian ini melakukan observasi kepala MI Tahassus Ma’arif NU Pedan Klaten, ketua Lembaga Pendidikan Ma’arif NU Pedan Klaten, Salah satu seorang Guru, dan salah satu seorang wali murid. Observasi peneliti terdapat peran ganda. Dalam observasi

ini akan terlibat langsung kepada subyek dan informan ini. Baik dengan cara berperan serta maupun tidak berperan serta.

Keuntungan utama dari observasi langsung adalah untuk menyediakan pengalaman yang lebih mendalam (Manaf, 2015: 98) . Observasi merupakan memaksimalkan kemampuan penyelidikan untuk memahami motif, kepercayaan, perhatian, ketertarikan, perilaku tidak sadar, budaya , dan yang lainnya; observasi untuk mengizinkan penyelidik untuk melihat dunia sebagaimana yang dia lihat, untuk hidup dalam kerangka waktunya, untuk menangkap fenomena dalam istilahnya sendiri, dan untuk memahami budaya dalam kenaturalanya; observasi siap menyediakan penyelidik kepada akses untuk reaksi emosional dari kelompok sehingga memungkinkan penyelidik untuk menggunakan dirinya sendiri sebagai sumber data; dan observasi bersedia mengizinkan penyelidik untuk membangun pengetahuan yang kuat bagi dirinya sendiri dan juga untuk anggota kelompok.

Observasi Nasution dalam Sugiyono (2008:310) menyatakan bahwa observasi merupakan dasar dari ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yakni fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi memungkinkan peneliti untuk mempelajari perilaku dan makna dari perilaku tersebut (Marshal dalam Sugiyono, 2008:310). Secara umum, Moleong (2004:305) mengklasifikasikan pengamatan/observasi atas pertama, pengamatan melalui cara berperanserta dan kedua, pengamatan yang tidak

berperanserta. Pengamat berperan serta melakukan dua peranan sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya. Pada pengamatan tanpa peranserta pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan.

2. Wawancara mendalam

Wawancara menurut Moleong (2004: 346) Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu oleh pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Secara garis besar, Esterberg dalam Sugiyono (2008:319) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu. Wawancara terstruktur Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam hal ini, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan- pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan.

Dalam wawancara terstruktur, pengumpulan data dapat dilakukan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data, yang mana Guba dan Lincoln dalam Moleong (2004:188) menyebutnya dengan istilah wawancara tim atau panel. Selain mempersiapkan instrumen sebagai pedoman wawancara, dipersiapkan wawancara terstruktur dan alat bantu digunakan seperti tape recorder, gambar, brosur dan material lainnya yang dapat membantu pelaksanaan wawancara berjalan lancar.

Kedua, Wawancara Semistruktur adalah sifat wawancara semistruktur lebih bebas jika dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak terwawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Ketiga, . Wawancara tak berstruktur Wawancara ini adalah wawancara bersifat bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tak berstruktur yang disebut juga wawancara terbuka, digunakan dalam penelitian pendahuluan atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti.

Jenis pertanyaan dalam wawancara salah satu hal yang pokok dalam mempersiapkan suatu wawancara adalah berkenaan dengan pertanyaan apa yang perlu ditanyakan kepada nara sumber. Patton dalam Moleong (2004:192) mengemukakan enam jenis pertanyaan sebagai berikut. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman atau perilaku. Pertanyaan ini berkaitan dengan apa yang dibuat dan telah diperbuat seseorang. Pertanyaan demikian diajukan bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman, perilaku, tindakan, dan kegiatan yang dapat diamati pada waktu kehadiran pewawancara.

Kedua, pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat atau nilai Pertanyaan jenis ini ditujukan untuk memahami proses kognitif dan

interpretatif dari subjek. Jawaban terhadap pertanyaan ini memberikan gambaran kepada peneliti mengenai apa yang dipikirkan tentang dunia atau tentang suatu program khusus. Pertanyaan itu menceritakan tujuan, keinginan, harapan, dan nilai.

Ketiga, Pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan Pertanyaan demikian ditujukan untuk dapat memahami respons emosional seseorang berhubungan dengan pengalaman dan pemikirannya. Keempat, pertanyaan tentang pengetahuan Pertanyaan tentang pengetahuan diajukan untuk memperoleh pengetahuan faktual yang dimiliki responden dengan asumsi bahwa suatu hal dipandang dapat diketahui.

Kelima, pertanyaan yang berkaitan dengan indera Pertanyaan ini berkenaan dengan apa yang dilihat, didengar, diraba, dirasakan, dan dicium. Maksud pertanyaan ini adalah memberikan kesempatan kepada pewawancara untuk memasuki perangkat indera nara sumber. Keenam, pertanyaan yang berkaitan dengan latar belakang atau demografi Pertanyaan ini berusaha menemukan ciri-ciri pribadi orang yang diwawancarai. Jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan itu membantu pewawancara menemukan hubungan nara sumber dengan orang lain. Pertanyaan-pertanyaan baku berkaitan dengan usia, pendidikan, pekerjaan, tempat tinggal atau mobilitas.

Pengklasifikasian macam pertanyaan lain dikemukakan oleh Guba dan Lincoln dalam Moleong (2004:194), yaitu pertama, pertanyaan hipotesis atau pertanyaan bilamana. Kedua, pertanyaan yang

mempersoalkan sesuatu yang ideal dan nara sumber ditanya agar memberikan respons tentang hipotesis alternatif mengenai masa yang lalu, sekarang, atau yang akan datang. Ketiga, pertanyaan yang menantang nara sumber untuk merespons dengan cara memberikan hipotesis alternatif atau penjelasan.

Lebih lanjut disampaikan keempat, pertanyaan interpretatif yang menyarankan kepada nara sumber agar memberikan interpretasinya tentang kejadian atau peristiwa. Kelima, pertanyaan yang memberikan saran. Keenam, pertanyaan tentang alasan mengapa yang akan mengarahkan agar responden memberikan penjelasan tentang kejadian atau perasaan. Ketujuh, pertanyaan tipe argumen yang berusaha mendapatkan argumentasi. Kedelapan, pertanyaan tentang sumber yang berusaha mengungkapkan sumber tambahan, informasi asli, dan data atau dokumen tambahan. Kesembilan, pertanyaan ya-tidak. Kesepuluh, pertanyaan yang mengarahkan, dalam hal ini nara sumber diminta untuk memberikan keterangan tambahan pada informasi yang disediakan.

Dalam mencatat hasil observasi dan wawancara peneliti kualitatif mengandalkan observasi dan wawancara dalam pengumpulan data di lapangan. Pada waktu di lapangan peneliti membuat catatan yang segera setelah itu akan disusun menjadi sebuah catatan lapangan.

Catatan yang dibuat di lapangan dapat berbeda dengan catatan lapangan. Catatan yang dibuat saat peneliti di lapangan dapat berupa coretan seperlunya yang sangat dipersingkat yang berisi kata-kata kunci,

frasa, pokok-pokok isi pembicaraan atau pengamatan, gambar, sketsa, diagram, dan lain-lain. Catatan itu berguna hanya sebagai alat perantara yaitu antara apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dicium, dan diraba dengan catatan sebenarnya dalam bentuk catatan lapangan. Catatan "sederhana" di lapangan diubah ke dalam catatan yang lengkap dan dinamakan catatan lapangan.

Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2004:209) mengemukakan bahwa catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif. Pada dasarnya catatan lapangan berisi dua bagian yaitu pertama, bagian deskriptif yang berisi gambaran tentang latar pengamatan, orang, tindakan, dan pembicaraan, kedua bagian reflektif yang berisi kerangka berpikir dan pendapat peneliti, gagasan, dan kepeduliannya. Proses pencatatan lapangan dilakukan setiap kali peneliti selesai mengadakan observasi atau wawancara.

Dokumentasi Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaannya itu.

Dari berbagai definisi mengenai wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan pengumpulan data dengan

cara bertanya langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang diharapkan oleh peneliti. Esterberg (Sugiyono, 2010: 319) mengungkapkan berbagai macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2010: 319).

Dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Wawancara ini akan dilakukan kepada kepala MI Tahasus Ma'arif NU Pedan Klaten sebagai subjek utama. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2013: 74).

Jenis wawancara tidak terstruktur ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden. Wawancara ini akan dilakukan kepada Ketua Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan Klaten, Salah satu seorang Guru, dan salah satu seorang wali murid.

3. Dokumentasi

Terdapat pula data tambahan berupa dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu, jenis data dalam penelitian kualitatif di bagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistic MI Tahasus Ma'arif NU Pedan Klaten. Kata-kata dan Tindakan kata-kata dan tindaka orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalu catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto, atau film. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

Sumber tertulis merupakan ahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah (), sumber dari arsip, dokumen pribadi (surat, buku catatatan guru), dan dokumen resmi (laporan rapat, daftar siswa dan pegawai tata usaha, dan data lain dari MI Tahasus Ma'arif NU Pedan Klaten).

Foto-foto dapat menjadi sumber tambahan dalam penelitian kualitatif yang dapat menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan dapat digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan dianalisis secara induktif. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2004:160), terdapat dua kategori foto yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan dokumentasi MI Tahasus Ma'arif NU Pedan Klaten dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.

Dalam Dokumentasi penelitian ini akan mendokumentasikan berkaitan manajemen pelayanan kepada Kepala MI Tahasus Ma'arif NU Pedan Klaten, Ketua Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan Klaten, Salah satu seorang Guru, dan salah satu seorang wali murid. Dokumentasi ini yang akan disiapkan sendiri maupun mengambil dari dokumentasi yang ada di MI Takhasus Ma'arif NU Pedan Klaten. Aktifitas manajemen pelayanan menjadi target dokumentasi.

E. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi alamiah(natural setting), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak observasi berperan serta (participation observation), wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya apabila didukung oleh dokumen-dokumen yang kredibel yang dapat berupa dokumen pribadi seperti buku harian, surat pribadi, autobiografi ataupun dokumen resmi berupa dokumen internal seperti memo, pengumuman, instruksi, laporan rapat, surat keputusan dan dokumen eksternal yang berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, dan berita media massa (Sugiyono, 2008:309).

Instrumen dan Data Instrumen atau alat penelitian dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai human instrumen berperan dalam menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data,menilai kualitas data,

analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2008:309).

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reabilitas) menurut versi „*positivisme*“ dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri (Moleong, 2005: 321). Dalam menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Menurut Sugiyono dalam Moleong (2005: 324) pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas 4 kriteria, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Pada penelitian ini, untuk mengerahui keabsahan data, akan menggunakan triangulasi. Menurut Wiersma triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2012: 273). Sedangkan menurut Moleong (2011: 330) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber tersebut. (Sugiyono, 2013:127).

Dalam pemeriksaan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang

telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari beberapa sumber tersebut dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber tersebut.

F. Tehnik Analisa Data

Analisis data kualitatif Bogdan & Biklen dalam Sugiyono (2013: 337) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Proses analisis data kualitatif dalam Sugiyono (2013: 337) berjalan sebagai berikut pertama, mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri. Kedua, mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar dan membuat indeksnya. Ketiga, berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu memiliki makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Selanjutnya, menurut Janice McDrury (Coolaborative Group Analisis of Data, 1999) dalam Abdul Manab (2015: 35) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut Pertama, membaca/mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data. Kedua, mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang

berasal dari data. Ketiga, menuliskan model yang ditemukan. Keempat, koding yang telah dilakukan. Dari definisi-definisi tersebut dapat kita pahami bahwa ada yang mengemukakan proses, ada pula yang menjelaskan tentang komponen-komponen yang perlu ada dalam suatu analisis data.

Dalam analisa data meliputi kegiatan mengerjakan, menata, membagi menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensintesanya, mencari pola, menemukan apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dilaporkan. Tahap Analisis Data Secara Umum Pada bagian ini akan diuraikan tiga pokok persoalan, yaitu konsep dasar, menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja, dan bekerja dengan hipotesis kerja. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Pekerjaan analisis data dalam hal ini adalah mengatur, Mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorisasikannya.

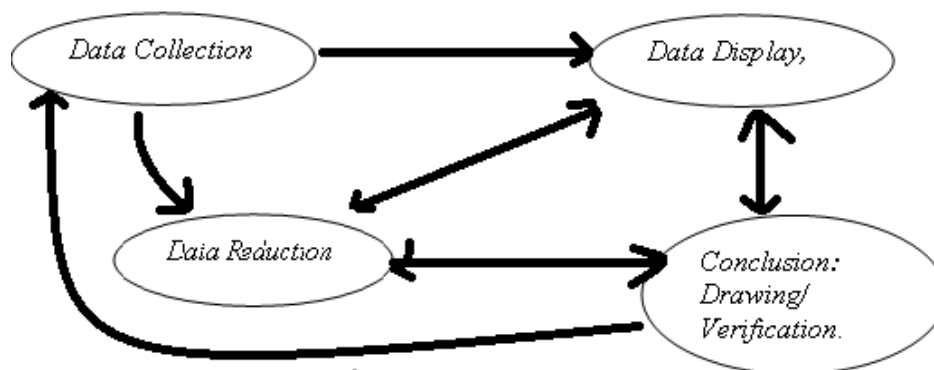
Uraian di atas memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data ini dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Akhirnya perlu dikemukakan bahwa analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif sesudah meninggalkan lapangan penelitian.

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan dalam Sugiyono (2013: 334) menyatakan bahwa “*data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others*”. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis (Sugiyono, 2010: 335). Teknik analisis data merupakan cara dalam mencari data hingga proses penarikan simpulan data. Hal ini perlu dilakukan agar memudahkan peneliti dalam mengambil langkah pada saat terjun dalam penelitian.

Teknik analisis data yang di ambil menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013: 334), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Tabel 3.1.
Aktivitas Dalam Analisis Data



Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009: 338)

Model Analisis Data Interaktif. Miles & Huberman Langkah-langkah analisis data dengan metode Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009: 338) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, adalah proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data. Data primer berbentuk observasi guna melihat secara langsung suasana, keadaan maupun kenyataan yang terjadi di lapangan. Kemudian melakukan wawancara dengan informan utama dan pihak yang mendukung dalam sekolah dengan memberikan pertanyaan.
2. Reduksi data, adalah sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul di lapangan. Pemilihan data manajemen pelayananan kepala madrasah di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten

3. Penyajian data, adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dari penyajian data dapat dipahami apa yang harus dilakukan.
4. Penarikan kesimpulan, adalah bagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Hasil dari simpulan harus diverifikasikan selama penelitian dilakukan. Maka, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya yang merupakan validasinya. Hal ini Penarikan kesimpulan tentang manajemen pelayananan kepala madrasah di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah MI Tahassus Ma'arif NU Pedan

Dari dokumen pendirian yang ada disebutkan sejarah pendirian MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Sejalan dengan program Pemerintah di Bidang Pendidikan Dasar (Wajar Dikdas 9 Tahun) semua masyarakat menyadari bahwa sekolah merupakan sarana aktivitas dan kehidupan masyarakat yang sangat dominan. Keberadaannya bukan hanya berfungsi sebagai tempat belajar, akan tetapi berfungsi pula sebagai tempat mendidik siswa untuk mengantarkan Bangsa ke arah yang lebih berkembang modern dan maju (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013).

Warga masyarakat Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten khususnya warga Nadliyin menganalisa bahwa kebutuhan kependidikan khususnya pendidikan dasar itu sangat penting dalam upaya mencerdaskan putra-putri Bangsa sekaligus membentuk jati diri serta karakter kuat, kreatif dan suka bekerja keras dengan berlandaskan iman dan taqwa (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013). Berangkat dari hal ini , Majelis Wakil Cabang Lembaga Pendidikan Ma'arif Nahdlatul Ulama Kecamatan Pedan akan mendirikan Lembaga Pendidikan yang bernama Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif NU Pedan (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013).

Kata Tahassus dalam nama MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berarti punya program ciri khas khusus. Hal ini sebagai aktualisasi cita-cita program Pengurus Pusat Ma'arif NU sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan Pengurus Lembaga Ma'arif NU Pusat Nomor: 181/SK/PP/LPM-NU/1/2017 Pasal 8 Bab Kurikulum Butir 4 yang berbunyi nilai-nilai ajaran *ahlussunnah wal jama'ah* menjadi ruh seluruh proses pembelajaran baik kurikuler maupun ekstrakurikuler (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013).

2. Visi, misi, dan tujuan pendirian MI Tahassus Ma'arif NU Pedan

Dalam menjalankan pendidikan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan visi sebagai berikut sebagai pusat keunggulan yang mampu menyiapkan sumber daya insani yang berkualitas di bidang IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Tehnologi) dan IMTAQ (Iman dan Taqwa). Adapun Misi Madrasah ini adalah menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi mutu, baik secara keilmuan maupun secara moral dan sosial, sehingga mampu menyiapkan dan mengembangkan sumber daya insani yang mempunyai kualitas di bidang IPTEK dan IMTAQ (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013).

Tujuan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan ialah memberikan bekal keterampilan dasar yang bermanfaat bagi siswa, bekal kemampuan dasar tentang pengetahuan agama Islam dan

pengamalannya sesuai tingkat perkembangannya serta mempersiapkan mereka untuk mengikuti pendidikan di jenjang selanjutnya.

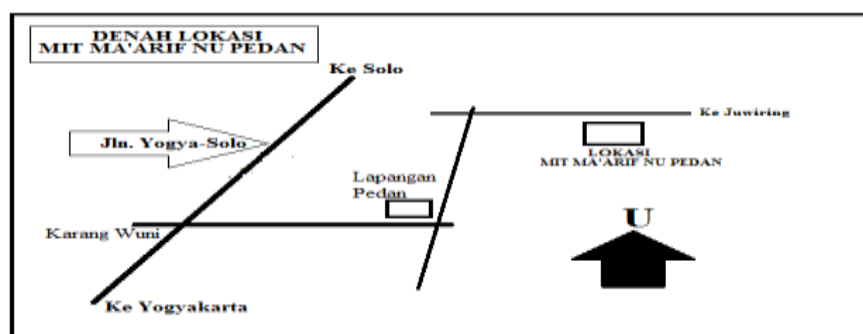
Madarasah ini merupakan pencetak kader-kader penerus perjuangan Agama Islam dan Bangsa Indonesia. Lebih khusus lulusan MI Tahassus NU Pedan diharapkan menjadi kader penerus para ulama di organisasi Nahdlatul Ulama/NU. (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013).

Pendirian MI Tahassus Ma'arif NU Pedan diharapkan pertama terwujudnya program pendidikan dasar sembilan tahun. Kedua, meningkatkan kualitas pendidikan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Ketiga, sebagai wadah jenjang pendidikan kelanjutan dari TK atau RA (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013)

3. Lokasi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan

Lokasi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan dapat dilihat di <https://www.google.co.id/maps/place/MI+Tahassus+Ma'arif+NU+Pedan/@7.669366,110.7102974,16z/data=!4m5!3m4!1s0x2e7a3f62417bbf0b:0xe011ea1ab8ef83a8!8m2!3d7.6693713!4d110.7146801?hl=id>.

Gambar 4.1.



Sumber : Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU, 2013

MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada awal berdiri masih menempati rumah kosong selama dua tahun di Drangsan, Troketon, Pedan, Klaten Jawa Tengah. Mulai Tahun Pelajaran 2015/2016 sampai sekarang menempati gedung baru di Srimulyo, Kaligawe, Pedan, Klaten Jawa Tengah (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2017).

4. Susunan Kepengurusan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan

Berikut Susunan pengurus yang membawahi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan sebagai berikut:

Tabel 4.1.

SUSUNAN PENGURUS MWC LP MA'ARIF NU PEDAN	
DEWAN PEMBINA	: 1. H. Mutohar, S.Ag 2. H. Munawar Purwo Warsito
DEWAN PENYANTUN	: 1. H. Sukarno 2. H. Naryono 3. H. Wibowo 4. H. Suko 5. H. Edi Setiyono 6. H. Suryanto
DEWAN PENGAWAS	: 1. KH Kasnan 2. KH. Muh Nuryadi 3. KH. Sriyono 4. KH. Yusuf Effendi
BADAN PENGURUS	
Ketua	: 1. Ali Musafa, S.Ag 2. Abdul Jamil, S.Ag
Sekretaris	: 1. Slamet Santoso 2. Agus Setiawan, SHI
Bendahara	: 1. Edi Jatmiko 2. H. Yulianto
Seksi – seksi	:
1. Seksi Pendidikan	: a. Bunyamin b. Muh Afwan

2. Seksi Kesra	a. Sutrisno Heru Winarno b. Sutarno
3. Seksi Dakwah	: a. Lilik Murodhi b. Panut
4. Seksi Pembangunan	: a. Maryanto b. H. Welas c. H. Turut Sutrisno d. H. Sumadi
5. Seksi Humas	: a. Sarwo Teguh b. Slamet Maryono

Sumber : Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU, 2013

Di samping pengurus lembaga pendidikan terdapat team pelaksana pengembang kurikulum untuk menjadi bagian penentu kebijakan terhadap pendidikan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Adapun susunan team tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2.

**TEAM PELAKSANA KEGIATAN
PENYUSUN DAN PENGEMBANG KURIKULUM
MI TAHASSUS MA'ARIF NU PEDAN**

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Agus Setiawan, SHI	Penanggung Jawab	Kepala Madrasah
2	Harnomo, S.Pd.I	Ketua	WK Bidang Kurikulum dan Pengajaran
3	Ali Musafa, S.Ag	Sekretaris	WK Bidang Humas dan Kesiswaan
4	Kuwat Cahyono, S, Hum	Bendahara	WK Bidang Sarpras dan tenaga
5	Siti Rochani, S.Pdi	Anggota	Guru
6	Juwariyah, SE	Anggota	Guru
7	Nur Zakiah Al Hafidhah	Anggota	Guru
8	Samsul Hadi, S.Ag.	Anggota	Guru
9	Astrit Nur Khasanah	Anggota	Guru

Sumber : Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2013

5. Jumlah siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018.

Dari dokumen yang ada di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan disebutkan jumlah siswa-siswi tahun Pelajaran 2017/ 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3.

Data Jumlah Siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Tahun Pelajaran 2017/ 2018

No.	Kelas	Siswa/siswi
1	I A	30
2	I B	30
3	II A	21
4	II B	22
5	II C	21
6	II D	18
7	III A	15
8	III B	16
9	IV	29
10	V	19
Jumlah		221

Sumber : Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2017

6. Materi pembelajaran MI Tahassus Ma'arif NU Pedan

Materi pembelajaran MI Tahassus Ma'arif NU Pedan adalah sebagai berikut adalah sebagai berikut kelompok pertama pendidikan agama terdiri dari mata pelajaran Qur'an Hadits, Aqidah Akhlaq, Fiqih dan Sejarah Kebudayaan Islam. Kelompok pendidikan umum terdiri dari Pendidikan Kewarganegaraan / PKn, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, matematika, Ilmu Pengetahuan Alam, Ilmu Pengetahuan Sosial, Seni, Budaya dan Ketrampilan (SBK) (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2017).

Kelompok pendidikan muatan lokal terdiri dari Bahasa Arab, Bahasa Jawa, Ke NU an, Baca Tulis Al Qur'an (BTQ) dan Tahfidz. Kelompok pendidikan pengembangan diri Tilawatil Qur'an, Komputer / TIK, Pramuka, PMR, dan Rebana (Dokumen MI Tahassus Ma'arif NU Pedan, 2017).

7. Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan.

a. Tahap Perencanaan

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan yang dijalankan berikut jawaban yang disampaikan :

Bahwa manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan adalah dari empat tahapan fungsi manajemen pelayanan. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi.

Lebih lanjut hasil wawancara dengan Agus Setiawan ketika ditanya tentang perencanaan pelayanan kepala madrasah berikut jawaban yang disampaikan:

Bahwa target perencanaan manajemen pelayanan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan adalah kepuasan pelanggan pendidikan. Dalam perencanaan pelayanan di madrasah ini pertama fokus kepada pelanggan. Maksud pelanggan dalam hal ini adalah siswa-siswi dan wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Kedua, Keterlibatan guru dan karyawan. Ketiga, mengukur kesesuaian dengan keinginan pelanggan (dalam hal ini siswa dan wali murid). Keempat, perbaikan, kesinambungan. Langkah-langkah

perencanaan pelayanan di MIT Ma'arif NU Pedan adalah pertama, penentuan prioritas. Kedua, penetapan tujuan pelayanan sebagai garis pengarah dan sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pelayanan pendidikan. Ketiga, formulasi prosedur pelayanan. Keempat, penyerahan tanggung jawab pelayanan kepada guru dan karyawan. Dalam perencanaan terdapat pijakan berfikir filosofi dan poin-poin perencanaan dari spirit Akhlakul Islamiyah yang tertuang di *mabadi' khoiru ummah* Nahdlatul Ulama' (NU). Perencanaan pelayanan siswa dalam pembelajaran menggunakan model pembelajaran PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan). Termasuk mendorong pemanfaatan lingkungan yang ada. Dengan memakai istilah *in door* (Belajar di dalam ruang kelas) dan *out door* (Belajar di luar ruang kelas).

Hasil wawancara dengan Binti Shalikhah selaku guru di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang manajemen pelayanan kepala madrasah yang dijalankan dan tahap perencanaan berikut disampaikan :

Memang terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi. Dalam tahap perencanaan, guru dilibatkan dalam perencanaan pelayanan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Satu minggu sebelum masuk tahun pelajaran baru ketika akan merumuskan program awal tahun beberapa guru telah dimintai masukan tentang program ke depan, termasuk *workshop kurikulum* dan arah pendidikan. Secara formal semua guru terlibat dalam musyawarah guru. Dalam musyawarah terdapat pembahasan pelayanan baik untuk kepentingan siswa, orang tua (wali murid) maupun guru.

Lebih lanjut disampaikan Binti Shalikhah menyampaikan

Bahwa langkah-langkah perencanaan pertama diprioritaskan terhadap kepentingan siswa-siswi. Kedua, perencanaan ditujukan berkaitan pelayanan dalam kegiatan belajar mengajar maupun non kegiatan belajar mengajar. Ketiga, Formulasi prosedur dalam bentuk pelayanan kegiatan belajar mengajar berkaitan administrasi, metode dan sarana-prasarana. Formulasi prosedur pelayanan pelayanan non kegiatan belajar mengajar meliputi penyambutan siswa, pendampingan sholat, pendampingan belajar siswa, kegiatan

ekstrakurikuler, kewalikelasan, dan pelepasan kepulangan siswa. Keempat, penyerahan tanggung jawab pelayanan kepada guru dan karyawan meliputi pelayanan siswa-siswi dimulai sejak pagi hari sebelum siswa-siswi hadir sampai selesai jam kepulangan kegiatan belajar mengajar.

Hasil wawancara dengan Ali Mushofa selaku Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan yang dijalankan dan tahap perencanaan berikut disampaikan:

Memang terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi. Dalam tahap perencanaan pelayanan bahwa pengurus menyampaikan kepada kepala madrasah agar prioritas perencanaan diawali dari spirit *akhlakul islamiyah* adalah *mabadi' khoiru ummah* Nahdlatul Ulama' (NU). Dari *Mabadi'* ini diharapkan menjadi fondasi berpijak dalam melakukan manajemen pelayanan. Maka fungsi manajemen merupakan alat, sedangkan *goal* dari alat tersebut adalah pelayanan yang prima dan kader-kader *Islam An nahdliyah*. Langkah-langkah perencanaan kepala madrasah sudah baik.

Hasil wawancara dengan Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MIT Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan yang dijalankan dan tahap perencanaan berikut disampaikan :

Memang terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi. Bahwa peran wali murid dalam kerja sama perencanaan pelayanan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan selama ini banyak dilibatkan. Berbagai program pendidikan telah dipaparkan di depan pertemuan wali murid termasuk beberapa

edaran yang telah disampaikan untuk pelayanan yang baik. Kami bangga bahwa perencanaan pelayanan pertama siswa-siswi menjadi prioritas dalam pelayanan. Kedua, penetapan tujuan pelayanan pendidikan dalam pembelajaran dan di luar pembelajaran. Ketiga, formulasi prosedur pelayanan terdapat dalam surat edaran dan lain-lain. Keempat, penyerahan tanggung jawab pelayanan pendidikan kepada guru dan karyawan.

Dari hasil wawancara Agus di atas tampak bahwa perencanaan memuat target, langkah-langkah dan pijakan filosofi pelayanan. Dari ketiga informan terdapat jawaban yang saling mendukung terhadap muatan perencanaan. Dari Binti Shalikhah menekankan bahwa perencanaan pelayanan bukan saja terfokus penyambutan siswa-siswi namun kesemua prosedural pendidikan menjadi bagian dari pelayanan. Ali Mushoffa selaku pemegang kendali arah perencanaan mengedepankan landasan filosofi perencanaan pelayanan. Astrit Nur Khasanah menjadi pengguna pelayanan telah menjadi bagian dalam menentukan perencanaan pelayanan.

Perencanaan pelayanan kepala madrasah menjadikan siswa-siswi sebagai fokus pelayanan. Keterlibatan orang tua siswa (wali murid) dalam perencanaan menjadi bagian dalam menentukan masukan prioritas pelayanan pendidikan. Pengurus lembaga berperan sebagai atasan dan pengarah perencanaan pelayanan kepala madrasah. Sedangkan guru mempunyai peran bersama-sama kepala madrasah sebagai pelaksana perencanaan.

b. Tahap Pengorganisasian

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pengorganisasian pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Bahwa dalam pengorganisasian manajemen pelayanan di madrasah ini meliputi pembagian tugas guru, surat keputusan pembagian tugas dari kepala madrasah, bentuk form dan pembagian tugas. Bahwa tahap-tahap pengorganisasian pelayanan kepala madrasah meliputi pertama, merinci pekerjaan pelayanan. Kedua, membedakan pekerjaan pelayanan yang sesuai dengan perinciannya masing-masing. Ketiga, Mengelompokkan pekerjaan pelayanan. Keempat, menyamakan tujuan pekerjaan pelayanan. Kelima, menempatkan penanggung-jawab atau pejabat/pimpinan pelayanan. Keenam, memberikan tugas Khusus pelayanan.

Hasil wawancara dengan Binti Shalikhah selaku guru di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pengorganisasian pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Bahwa para guru menerima hasil pengorganisasian setelah dirapatkan terlebih dahulu. Dalam pengorganisasian terdapat surat keputusan pembagian tugas guru dan karyawan. Di dalam pengorganisasian ada bagian pembagian tugas pelayanan siswa mulai sebelum kedatangan siswa sampai setelah kepulangan siswa. Dari Surat Keputusan ini disebutkan pembagian kerja dari masing-masing guru dan karyawan. Dari pembagian tugas terdapat tanda terima guru tentang surat pembagian tugas. Demikian pula dokumen pembagian tugas ditempelkan di papan pengumuman guru untuk yang khusus berkaitan guru. Sementara yang berkaitan dengan siswa dan umum ditempelkan di papan pengumuman siswa/ umum.

Hasil wawancara dengan Ali Mushofa selaku Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pengorganisasian pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut disampaikan:

Bahwa pengorganisasian tugas kepala madrasah. Tampak pertama pengorganisasian dengan merinci pekerjaan pelayanan menjadi efisiensi dan efektifitas pelayanan. Kedua, dalam membedakan pekerjaan pelayanan yang sesuai dengan perinciannya masing-masing ini menjadi pelayanan yang paripurna. pembagian tugas guru dan karyawan dirasakan sesuai hasil yang didapat dari pelayanan. Ketiga, mengelompokan pekerjaan pelayanan tampak membedakan klasikal atau individual, guru kelas atau guru mata pelajaran, dan guru atau staf. Keempat, untuk menyamakan tujuan pekerjaan pelayanan terpampang di papan pengumuman dalam kantor madrasah. Kelima, menempatkan penanggung-jawab pelayanan dengan guru dan karyawan mendapatkan pembagian tugas Pengorganisasian pelayanan sampai yang kelima sudah bagus, cuman kadang belum tertangani ketika terdapat beberapa guru yang banyak izin dengan berbagai alasan. Termasuk pembagian tugas yang belum tertangani adalah pelayanan pembelajaran *indoor*, sementara terlihat pelayanan pembelajaran sudah bagus dengan metode *outdoor*. Mengingat keterbatasan ruang lantai dua hanya tersekat semi permanen, sehingga pembelajaran terganggu suara antar kelas yang berjumlah lima ruang kelas. Sehingga kepala madrasah mengambil langkah ke enam dengan memberikan tugas khusus pelayanan tertentu.

Hasil wawancara dengan Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pengorganisasian pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut disampaikan:

Bahwa pengorganisasian telah baik. Namun pelayanan pembagian tugas dalam pembelajaran *indoor* dan *outdoor* belum tertangani,

padahal dalam keseharian tampak beberapa guru memanfaatkan lingkungan sebagai tempat pembelajaran.

Dari hasil wawancara dengan Agus Setiawan bahwa pengorganisasian pelayanan yang dilakukan kepala madrasah terdapat rapat, surat keputusan dan beberapa tahapan. Dalam surat keputusan dan rapat sudah termasuk bagian tahapan pengorganisasian. Enam langkah-langkah pengorganisasian pelayanan Agus Setiawan dibenarkan oleh ketiga informan.

Terdapat masukan dari Ali Musofa dan Astrit Nur Khasanah memasukkan pelayanan dengan metode pembelajaran *indoor* dan *outdoor* di bagian pengorganisasian. Metode ini masih bersifat kreatifitas dan inovasi beberapa guru. Sehingga benar apa yang disampaikan Ali Musofa terjadi tumpang tindih tugas dan peran para guru.

c. Tahap Pelaksanaan

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pelaksanaan pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Bahwa tahapan pelaksanaan pelayanan kepala madrasah berupaya memimpin langsung secara berkala pelayanan prima dan menuju pelayanan yang paripurna. Dalam tahapan pelaksanaan kepala madrasah memimpin pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah kepala madrasah memimpin pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa. Kepala madrasah memimpin guru dan karyawan melayani dengan pedoman surat pembagian tugas yang ada secara berkala. Secara khusus bahwa pelaksanaan pelayanan memandu

Sholat Dhuha dan Sholat Dhuhur berjama'ah merupakan bagian istirahat yang terbimbing. Dalam pelaksanaan pelayanan silahkan untuk lebih banyak melihat dari pengamatan.

Hasil wawancara dengan Binti Shalikhah selaku guru di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pelaksanaan pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang tahapan pelaksanaan pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah kepala madrasah memimpin pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa. Pelayanan penyambutan siswa dimulai membuka pintu sejak 06.15. Menghidupkan suasana dengan nada *murottal* Qur'an dan *sholawat*. Penyambutan siswa dengan tiga S (senyum, sapa dan salam). Bahwa dalam pelayanan saat pembelajaran beberapa guru menyapa dan memberi semangat siswa dengan . yel-yel , tepuk ataupun nyanyian *edukatif*. Yel-yel tersebut antara lain ketika guru memberi aba-aba: "mana semangatmu?" , dijawab siswa : "ini semangatku, ha ha ha ha ha". Tepuk yang ada antara lain disebutkan "Tepuk MIT". Nyanyian yang ada dengan menyadur nyanyian pramuka atau nada yang mudah dicerna anak. Pelaksanaan pelayanan Sholat Dhuha dipandu oleh seorang pemandu dan dibantu guru kelas masing-masing. Diawali dengan pengawasan wudlu. Tempat wudlu dengan air sumur yang sudah disediakan tower penampungan cukup mengaktifkan pompa air listrik. Dalam pelaksanaan semua bacaan sholat dhuha *dijaharkan/* dinyaringkan untuk menghafal bacaan. Demikian pula pelayanan saat Sholat Dhuhur tetap dipandu petugas. Pelayanan saat kepulangan petugas keamanan kembali membantu penyeberangan dengan peralatann keamanan. Bagi yang terlambat dijemput, petugas piket menghubungi keluarga siswa berdasarkan data nomor telepon.

Hasil wawancara dengan Ali Mushofa selaku Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pelaksanaan pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang tahapan pelaksanaan, kepala madrasah memimpin pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa. Jika dilihat perjalanan pelaksanaan pelayanan sebelum, saat proses dan sesudah kehadiran siswa. Bahwa secara rutin setiap pagi Sriyadi menyiapkan perlengkapan keamanan dan kotak infak pembangunan gedung di pinggir jalan raya.

Hasil wawancara dengan Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang pelaksanaan pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang tahapan pelaksanaan, kepala madrasah memimpin pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa. Bahwa pelaksanaan pelayanan saat pembelajaran menjadi daya tarik bagi siswa dan masyarakat. Pelayanan saat pembelajaran menggunakan PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan) menjadi bagian terpenting menjadi bagian kualitas layanan yang dirasakan memenuhi harapan wali murid. Demikian pula pelayanan saat pembelajaran menggunakan metode pembelajaran di luar ruangan (*outdoor*) terlihat anak-anak cukup senang dan antusias. Sebagai orang tua mendukung mengingat di sekeliling lingkungan madrasah terdapat jalan kampung yang sejuk, masjid-musholla dekat dan lingkungan terdapat banyak pohon yang rindang.

Dari hasil pengamatan tentang pelaksanaan pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Selasa, 25 Juli 2017 dapat disampaikan empat bagian. Adapun bagian tersebut adalah pertama pengamatan tentang pelayanan penyambutan siswa pagi hari dapat disampaikan sebagai berikut :

Pengamatan mulai pukul 06.15 petugas kebersihan (Sriyadi) telah hadir dahulu. Hal ini tampak kesamaan tugas yang telah diputuskan kepala madrasah kepada petugas kebersihan. Aktifitas awal membuka

semua pintu ruang kelas dan kantor, menata dan menghidupkan sound system dengan nada sholawat nabi versi Habib Syech menjadi nada favorit, disamping nada *murattal Al Qur'an* versi anak. Sekitar pukul 06.25 siswa mulai berdatangan. Kepala madrasah memimpin penyambutan siswa. Sriyadi merangkap sebagai keamanan bersama seorang guru piket membantu siswa dalam penyeberangan jalan raya. Pengamanan jalan dengan perlengkapan keamanan yang tersedia yaitu tulisan hati-hati, bendera pramuka, peluit dan pembatas marka jalan. Disusul guru piket yang lain menyambut siswa di depan pintu masuk utama. Menjelang pukul 06.50 Guru-guru yang lain menyambut dengan prinsip 3 S (senyum, sapa dan salam). Kedatangan siswa-siswi sebagian terdapat dengan menggunakan dua buah mobil antar jemput yang disediakan dari madrasah. Di pagi itu sebelum 07.00 pelayanan pembayaran dapat langsung ditangan semua guru yang ada. Selanjutnya mekanisme yang ada adalah guru penerima keuangan dari siswa atau wali siswa diserahkan kepada wali kelas dahulu baru seminggu sekali penyerahan kepada Bendahara bidang masing-masing. Terlihat anak kelas satu sebagian ada yang menangis dengan berbagai alasan di antaranya adalah tidak mau berpisah atau ingin ditunggu orang tuanya. Dengan sigap dan cepat berapa guru sebagian melayani anak yang menangis. Sebagian lain beberapa wali kelas langsung melayani konsultasi anak dari orang tua baik tentang kondisi anak maupun menerima pembayaran keuangan madrasah.

Kedua, pengamatan tentang pelayanan saat pembelajaran dapat disampaikan sebagai berikut :

Tepat pukul 07.00 Kepala madrasah memberi isyarat petugas piket untuk membunyikan bell tanda masuk. Sambil memberi komando lewat pengeras suara, petugas piket mempersilahkan urutan kelas yang terjadwal memandu pembiasaan diri yaitu bacaan doa dan *nadzom Asmaul Husna*. Tampak pembagian tugas dari kepala madrasah dijalankan petugas piket. Lewat pengeras suara yang di beberapa sudut ruang tertentu ditempelkan siswa di dalam kelas dapat mendengar panduan pemandu. Di Madrasah ini kelas tertinggi tahun pelajaran 2017/2018 adalah kelas V. Kelas IV dan V terdiri dari satu Rombel(Rombongan Belajar). Kelas III terdiri dari dua rombel, Kelas II terdiri dari empat rombel dan kelas satu terdiri dua rombel. Jadi terdapat sepuluh rombel di madrasah ini. Terdapat dua rombel yang masih berada di ruang menempel ruang lain. Kelas tersebut adalah ruang kelas III B masih berada di teras musholla. Dengan disekat dengan tempelan triplek. Ruang kelas II D berada bersebelahan dengan ruang guru. Sementara itu ruang guru masih multi fungsi, dalam artian digunakan untuk ruang guru, kepala Madrasah, UKS , Koperasi, Penyimpanan peralatan olahraga dan

ruang tamu. Di saat pembacaan *nadzom* petugas piket berkeliling melihat situasi dan kondisi madrasah. Di antaranya melakukan pendampingan dan pelayanan siswa yang belum berpisah dari orangtuanya. Dengan santun dan lembut petugas piket menenangkan siswa. Bahkan terlihat salah seorang siswa digendong dalam keadaan menangis karena harus berpisah dengan orang tuanya. Di dalam kelas Hafalan surat-surat pendek dari Juz 30 Al Qur'an diulang-ulang secara bersama maupun mandiri dengan memakai istilah "*muroja'ah*". Tampak seorang siswa dibimbing tentang membaca huruf Arab dengan metode "Yam Bua" Cetakan dari Kudus. Bagi yang belum lancar membaca huruf latin dibina membaca huruf latin. Bacaan siswa dikontrol dengan kartu Kontrol yang telah disediakan dari fihak Madrasah. Dalam pengamatan tampak pelayanan saat pembelajaran beberapa guru menyapa dan memberi semangat siswa dengan yel-yel, tepuk ataupun nyanyian *edukatif*. Sebagian lagi guru memanfaatkan pohon disekitar madrasah sebagai tempat belajar kelas IIB dengan beralas tikar. Terdapat siswa kelas IA bersama seorang guru tampak belajar di pinggir jalan yang teduh, banyak pepohonan di pinggir jalan, dan sepi dari kendaraan. Demikian pula Kelas IIB memanfaatkan masjid di sebelah utara madrasah untuk tempat belajar. Bahwa dalam pelayanan saat pembelajaran beberapa guru menyapa dan memberi semangat siswa dengan yel-yel, tepuk ataupun nyanyian *edukatif*. Yel-yel tersebut antara lain ketika guru memberi aba-aba: "mana semangatmu?", dijawab siswa: "ini semangatku, ha ha ha ha ha". Tepuk yang ada antara lain disebutkan "Tepuk MIT". Nyanyian yang ada dengan menyadur nyanyian pramuka atau nada yang mudah dicerna anak. Dari pengamatan terlihat pelayanan kegiatan olahraga menggunakan halaman dan teras sebagai lokasi aktifitas. Penggunaan alat yang ada dipadukan dengan lingkungan alam sekitar yang banyak perladangan menjadi memacu kreatifitas guru. Di sekitar Madrasah ini memang terdapat Masjid dan musholla yang bisa dijangkau dengan jalan kaki sekitar dua sampai lima menit. Termasuk sebuah tugu lilin dan kantor Desa dan kios pasar yang terbuka namun tidak terpakai.

Ketiga, pengamatan tentang pelayanan waktu istirahat dapat disampaikan sebagai berikut :

Dari pengamatan pukul 09.00 tampak kepala madrasah mengawasi pelayanan pelaksanaan Sholat Dhuha termasuk bagian dari istirahat yang terbimbing. Tempat pelaksanaan sholat untuk kelas V di teras tengah dengan memakai tikar sebagai alasnya. Kelas III dan IV dilaksanakan di dalam musholla. Sementara kelas I dan II di teras sebelah utara dan selatan. Pelayanan pelaksanaan Sholat Dhuha dipandu oleh seorang pemandu dan dibantu guru kelas masing-masing. Diawali dengan pengawasan wudlu. Tempat wudlu dengan air

sumur yang sudah disediakan tower penampungan cukup mengaktifkan pompa air listrik. Dalam pelaksanaan semua bacaan sholat dhuha *dijaharkan/* dinyaringkan untuk menghafal bacaan. Pelaksanaan sholat dhuha dipandu guru yang terjadwal dengan pengeras suara salon aktif di dalam Musholla. Pelaksanaan pelayanan waktu Istirahat secara hanya selama 15 menit. Waktu yang tersedia yaitu antara pukul 09.30 sampai dengan pukul 09.45. Saat Istirahat siswa-siswi dibimbing untuk makan bekal (nasi) yang dibawa dari rumah masing-masing. Dari pengamatan pada Wali kelas Kelas I A dan I B telah mendata siswa-siswi yang membawa bekal nasi dari rumah. Masih menurut Binti Shalikhah menyampaikan bahwa pembiasaan ini dilakukan tanpa ada kesempatan siswa-siswi membeli jajanan warung. Siswa diperkenankan uang jajanan untuk membeli saat jam keputangan. Saat istirahat itu pula beberapa guru bersama-sama makan bekal dari rumah masing-masing. Pada saat tertentu makanan kecil atau besar disediakan dari madrasah. Dalam pengamatan istirahat kedua pada pukul 12.00 dilaksanakan dengan sholat dzuhur dengan berjamaah. Guru memandu pelaksanaan pelaksanaan sholat Kelas I, II, dan III di Musholla. Walaupun dalam satu mushalla ukuran 9 m X 9 m penempatan siswa berdasarkan kelas masing masing. Sedangkan kelas IV di dalam ruang kelas. Pelaksanaan sholat dzuhur Kelas V dilaksanakan di teras Madrasah. Pelaksanaan istirahat kedua selesai sampai pukul 12.30.

Keempat, pengamatan tentang pelayanan pelepasan

keputangan siswa dapat disampaikan sebagai berikut :

Menjelang waktu keputangan pukul 13.15 tampak kepala madrasah memimpin pelayanan menjelang keputangan siswa. Tampak Sriyadi menyiapkan pengamanan jalan dan pengaturan parkir penjemputan siswa. Pengamanan jalan ini yang dimaksud adalah perlengkapan keamanan yang tersedia yaitu tulisan hati-hati, bendera pramuka, peluit dan pembatas marka jalan. Sriyadi sebagai keamanan bersama seorang guru piket membantu siswa dalam penyeberangan jalan raya. Disusul guru piket yang lain melepas siswa di depan pintu keluar utama dengan prinsip 3 S (senyum, sapa dan salam). Keputangan siswa-siswi sebagian diantar dengan menggunakan dua buah mobil antar jemput yang disediakan dari madrasah. Tampak sebagian guru piket berkeliling untuk melihat siswa-siswi yang belum pulang atau belum dijemput. Terdapat beberapa hal perlu dicatat tentang keputangan. Ada siswa belum dijemput sampai 15 menit dari jam keputangan. Hal ini diselesaikan dengan dihubungi lewat Hand Pone (HP). Terdapat seorang anak yang pulang bersama teman satu desa namun tidak koordinasi dengan guru piket, sementara salah seorang keluarga menjemput. Hal ini diselesaikan dengan dihubungi

lewat HP menghubungi keluarga yang berada di rumah si anak tersebut bahwa si anak telah pulang ke rumah dan memang terbukti sudah sampai di rumahnya. Guru selain piket sebagian sudah pulang setelah pukul 13.30. Sebagian yang lain masih asyik menyelesaikan menata kelas maupun menyiapkan kegiatan belajar untuk hari berikutnya. Sebagaimana guru piket terlihat menghias kelas. Sriyadi menutup jendela dan mengunci pintu kelas yang sudah sebagian ada kunci pintunya. Tampak pukul 13.45 semua siswa sudah meninggalkan madrasah, semua gurut dan penjaga mulai meninggalkan madrasah.

Dari wawancara kepala madrasah, ketiga informan dan hasil pengamatan tampak pelaksanaan pelayanan kepala madrasah berupaya memimpin pelayanan prima dengan tahapan pelaksanaan pelayanan dibagi empat bagian. Semua bagian pelaksanaan pelayanan terfokus kepada siswa sebagai “pelanggan” pelayanan pendidikan.

Pelaksanaan pelayanan kepala madrasah terdapat kesesuaian target, tahapan dan filosofi perencanaan. Demikian pula terdapat kesesuaian tahapan pengorganisasian. Dengan catatan terdapat pelayanan pembelajaran di dalam (dalam) dan di luar ruang (*outdoor*) masih menjadi kreatifitas dan inovasi para guru, namun belum menjadi bagian pengorganisasian pelayanan secara khusus.

d. Tahap Evaluasi

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku kepala MI Tahassus Ma’arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma’arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Bahwa tahap evaluasi dilakukan mengevaluasi dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan. Evaluasi pelayanan kepala madrasah ini dilakukan dua hal yaitu pertama,

penyampaian dan pengumpulan informasi. Kedua hasil pengumpulan informasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. Secara berkala kepala madrasah mengadakan beberapa evaluasi pelayanan terhadap guru dan karyawan pada saat rapat bersama. Evaluasi manajemen pelayanan yang diteliti di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan meliputi waktu, materi, administrasi, peralatan, penggunaan media dan komunikasi. Dalam evaluasi kepala Madrasah mengutamakan keterbukaan menerima masukan dari berbagai pihak. Walau terbuka namun tetap menjunjung tinggi asas *akhlakul karimah* sehingga kekurangan pribadi antar guru dan karyawan tetap menjadi yang terhormat dan terbaik. Administrasi pelayanan siswa dalam pembelajaran di akhir Ujian semester terdapat laporan hasil belajar siswa dalam bentuk daftar nilai termasuk raport di akhir setiap semester. Program khusus di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan yaitu membaca dan *Tahfidz* (Hafalan Al Qur'an). Administrasi ini adalah berbentuk kartu *muroja'ah* (berisi prestasi membaca Huruf Arab dan Latin) dan Kartu Kontrol hafalan. Di teras terdapat beberapa papan informasi untuk penyampaian hasil beberapa pelayanan.

Hasil wawancara dengan Binti Shalikhah selaku guru di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang benar bahwa tahap evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan telah dilakukan evaluasi dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan. Evaluasi pelayanan kepala madrasah ini dilakukan dua hal yaitu pertama, penyampaian dan pengumpulan informasi. Kedua hasil pengumpulan informasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. Sebagai guru telah melakukan penyampaian dan pengumpulan informasi. Perlu dijelaskan bahwa dalam buku pedoman bila sebagai wali kelas tentang pelayanan. Seorang wali kelas telah mengumpulkan informasi atau masukan dari siswa dan wali murid. Dari hal ini menjelaskan tentang peran penting seorang wali kelas berkomunikasi dengan wali murid. Dari HP salah seorang wali kelas terdapat nama-nama nomor HP dari wali murid untuk mempermudah komunikasi. Pada wali kelas mulai membuat group *whats app* (WA). Evaluasi terdapat beberapa surat dari kepala madrasah tentang beberapa informasi yang disampaikan kepada wali murid berkaitan seragam, jam masuk, jadwal pelajaran, edaran biaya mobil antar jemput dan lain-lain. Sebagai guru telah bersama kepala madrasah mengolah hasil

pengumpulan informasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya.

Hasil wawancara dengan Ali Mushofa selaku Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang benar bahwa tahap evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan telah dilakukan evaluasi dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan. Evaluasi pelayanan kepala madrasah ini dilakukan dua hal yaitu pertama, penyampaian dan pengumpulan informasi. Kedua hasil pengumpulan informasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. menyampaikan bahwa evaluasi dilakukan bersama. Sebagai pengurus yang mengurus MI Tahassus Ma'arif NU Pedan telah bersama Kepala madrasah menyampaikan dan mengumpulkan informasi pelayanan. Evaluasi pelayanan berkaitan dengan administrasi perangkat pembelajaran didokumentasikan dalam bentuk *file* yaitu program tahunan, semester, Silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). Adapun pelayanan perangkat pembelajaran yang bentuk *print out* adalah daftar hadir siswa, daftar nilai, Jurnal mengajar, buku absensi kelas dan jurnal kelas. Evaluasi daam bentuk penyampaian informasi di teras terdapat tiga papan informasi. Papan informasi pertama berkaitan kegiatan madrasah. Papan informasi kedua berkaitan aktifitas siswa-siswi. Papan informasi ketiga berkaitan dengan komite dan Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan tentang informasi dan laporan dana pembangunan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Demikian pula selaku pengurus telah bersama kepala madrasah menentukan langkah-langkah berikutnya

Hasil wawancara dengan Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang benar bahwa tahap evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan telah dilakukan evaluasi dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan. Evaluasi pelayanan ini dilakukan dua hal yaitu pertama, penyampaian dan

pengumpulan informasi. Kedua hasil pengumpulan informasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. menyampaikan bahwa evaluasi dilakukan bersama. Sebagai wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan telah bersama Kepala madrasah menyampaikan dan mengumpulkan informasi pelayanan. Kepala mdrasah telah mendengarkan masukan wali murid di setiap rapat wali murid. Masukan, saran dan kritik bisa dilakukan 24 jam melalui jalur komunikasi Telepon/SMS/WA. Terdapat jalur group WA sesuai kelas masing-masing. Disamping itu disiapkan tentang kemudahan pelayanan keuangan dengan menggunakan kartu kontrol dan kwitansi pembayaran. Bagi anak yang menabung disiapkan dua buah buku tabungan. Buku tersebut adalah buku yang dicetak dari pihak Madrasah, buku yang kedua buku rekening bank. Dalam menentukan langkah-langkah berikutnya, wali murid telah terlibat bersama kepala madrasah menentukan langkah-langkah yang akan datang berdasarkan masukan-masukan termasuk dari wali murid.

Dari hasil wawancara bahwa evaluasi pelayanan ini dilakukan dua hal di atas. Penggunaan kartu kontrol dan kwitansi pembayaran. Bagi anak yang menabung disiapkan dua buah buku tabungan. Buku berisi kartu kontrol terdapat kesesuaian terhadap target perencanaan pelayanan yang terukur.

Pengukuran target pelayanan telah dikembangkan menjadi bagian manajemen kepala madrasah. Beberapa alat evaluasi telah dilakukan mulai dari kartu kontrol sampai akhir ujian semester. Dari alat evaluasi menjadi bahan kajian menentukan perencanaan berikutnya.

8. Kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika

ditanya tentang kendala manajemen pelayanan kepala MI Tahassus

Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. Prioritas kendala yang dihadapi adalah kekurangan ruang kelas. Adapun kendala non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Lebih rinci disampaikan kendala kekurangan ruang kelas terdapat ruang lantai dua digunakan untuk lima ruang kelas yaitu ruang kelas II A, II C, II D, III A, dan V yang hanya disekat papan triplek. Hal ini mengakibatkan kebisingan antar ruangan. Dari kurang pemahaman program pembelajaran dikarenakan beberapa guru muda dan baru yang masih menyesuaikan diri untuk kegiatan belajar mengajar. Kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Terdapat siswa-siswi kelas I yang sudah lancar membaca sebagian besar masih sulit. Bahkan terdapat beberapa siswa-siswi yang sampai kelas IV masih belum lancar membaca, baik membaca huruf Arab maupun latin.

Hasil wawancara dengan Binti Shalikhah selaku guru di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang kendala pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. Adapun kendala non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Untuk memperjelas hal ini disampaikan terdapat dua ruang kelas yang belum mendapatkan tempat secara khusus. Sementara di lantai dua, ruang kelas yang ada belum memadai karena sempit dan kebisingan tak dapat dihindari. Hanya terdapat tiga ruang kelas yang memadai, yaitu ruang kelas I A, I B, dan IV. Disampaikan bahwa pernah terjadi kecelakaan siswa menyeberang tanpa melihat kanan-kiri dahulu mengakibatkan pengeriman sebuah pengendara sepeda motor mendadak. Walau kejadian setelah 15 menit dari jam kepulangan dan telah ganti baju seragam namun siswa tersebut menjadi pelajaran agar tidak terulang lagi. Satu lagi kejadian, seorang siswa menendang bola sampai di

jalan raya mengakibatkan pengendara sepeda motor terjatuh dan harus dirawat di rumah sakit.

Hasil wawancara dengan Ali Mushofa selaku Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang kendala pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. Adapun kendala non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. daritentang fasilitas kamar mandi/WC dan tempat wudlu masih terbatas . Fasilitas yang ada adalah satu WC dan satu kamar mandi. Dari sisi guru memang terkendala banyak guru baru yang cukup menyita pendampingan dari kepala madrasah.

Hasil wawancara dengan Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang kendala pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan berikut jawaban yang disampaikan:

Memang kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. Adapun kendala non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Dari kendala fisik antara lain tidak ada pagar di lokasi. Walau tidak banyak kejadian kecelakaan dari siswa maupun penyebab dari siswa namun kejadian kecelakaan menjadi perhatian bagi madrasah. Selaku orang tua terdapat kekwatiran terhadap anak.

Dari hasil wawancara dengan Agus Setiawan dan informan memang kendala terdapat dua kelompok yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi,

peralatan penunjang. Keamanan lingkungan masih kurang. Musholla dan gedung tidak berpagar. Kendala fisik yang menjadi prioritas adalah kekurangan ruang kelas.

Adapun kendala non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Memang terdapat beberapa guru masih muda dan kurang pengalaman.

9. Solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang solusi yang diberikan menghadapi kendala fisik berkaitan kekurangan ruang kelas berikut jawaban yang disampaikan:

Solusi yang diberikan menghadapi kendala fisik berkaitan kekurangan ruang kelas adalah pertama pihak madrasah berusaha untuk mengumpulkan dana guna memenuhi kebutuhan ruang. Kedua, untuk solusi ruang yang sempit dan kebisingan maka semua guru diharapkan saling koordinasi kegiatan belajar. menggunakan fasilitas menggunakan ruang teras sebelah selatan musholla sebagai ruang kelas III B dan ruang guru di sekat untuk ruang kelas II B. Ketiga adalah pemanfaatan fasilitas yang ada dengan pembelajaran PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan) dan dengan metode pembelajaran *indoor* (Belajar di dalam ruang kelas) dan *outdoor* (Belajar di luar ruang kelas). Di luar ruang kelas telah di sediakan cukup banyak tikar yang merupakan asset jamaah pengajian. Di sekitar madrasah terdapat beberapa perladangan dan banyak pohon yang teduh dapat dimanfaatkan sebagai kegiatan belajar mengajar. Di halaman dan teras madrasah cukup teduh. Karena di halaman terdapat bangunan peneduh semi permanen yang setiap ahad pagi digunakan untuk pengajian Majelis Wakil Cabang NU Pedan. Disamping itu dapat menggunakan kegiatan belajar mengajar di dua tempat ibadah (masjid

dan musholla) yang dekat di sekitar madrasah di tambah musholla milik madrasah. Dari pengurus telah mendapat bangunan joglo terbuka yang dapat digunakan tempat belajar yang menyenangkan. Ke depan pembangunan gedung Madrasah di Ruang kelas I A dan I B merupakan lantai pertama, sementara pondasi yang ada sudah merupakan untuk lantai dua.

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang solusi yang diberikan menghadapi kendala fisik berkaitan kekurangan kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang berikut jawaban yang disampaikan:

Solusi yang diberikan adalah pertama memaksimalkan peran petugas kebersihan merangkap petugas keamanan. Kedua, bekerja sama dengan pihak luar terkait, di antaranya ketua takmir masjid/musholla di sekitar madrasah untuk mengizinkan penggunaan kamar mandi.

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. berikut jawaban yang disampaikan:

Adapun solusi kendala non fisik untuk guru kurang sesuai program pembelajaran adalah beberapa kali mengadakan rapat formal maupun non formal, pendidikan dan latihan (Diklat) guru, dan studi banding. Solusi untuk bermacam-macam kemampuan siswa dalam membaca adalah pembinaan membaca setiap hari. Adapun solusi bermacam-macam karakter siswa-siswi adalah mendidik dengan aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan

Hasil wawancara dengan Binti Shalikhah selaku guru di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala

Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 berikut jawaban yang disampaikan:

Memang benar yang disampaikan kepala madrasah di atas telah memberikan solusi terhadap kendala yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. Perlu ditambahkan untuk memperkuat jawaban kepala madrasah sebagai berikut mengingat tempat wudlu masih terbatas maka waktu wudlu dibuat dua jadwal waktu sholat dhuha dan dhuhur. Pelaksanaan wudlu dipandu dan dibina oleh wali kelas masing-masing. Adapun solusi keberadaan lokasi madrasah di pinggir jalan raya menjadi adalah guru piket dan petugas keamanan setiap pagi dan waktu kepulangan siswa membantu penyeberangan jalan. Termasuk penyediaan perangkat keamanan antara lain peluit, bendera pramuka, pembatas marka jalan dan tulisan hati-hati. Pengawasan saat jam pembelajaran, olahraga, dan bermain siswa-siswi dilaksanakan di halaman madrasah. Solusi bagi yang belum lancar membaca huruf Arab dan latin dengan pembinaan membaca setiap hari. Metode yang digunakan dengan buku Yambua bagi yang belum lancar membaca huruf Arab. Sedangkan bagi yang belum lancar membaca huruf latin menggunakan buku membaca. Untuk mengontrol kemajuan kemampuan membaca disediakan buku kontrol yang diisi oleh guru pembimbing setiap selesai siswa membaca. Terdapat sebuah ungkapan menjadi penyemangat melakukan pelayanan. Ungkapan itu ialah kendala yang ada justru dijadikan lahan berprestasi bagi guru. Fondasi berpijak pelayanan adalah ruh dari Akhlakul Islamiyah yang menjadi *mabadi khoiru ummah* Nahdlatul Ulama' (NU). Maksud ruh disini adalah sesuatu penyemangat yang tersembunyi.

Hasil wawancara dengan Ali Mushofa selaku Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 berikut jawaban yang disampaikan:

Memang benar yang disampaikan kepala madrasah di atas telah memberikan solusi terhadap kendala yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. Perlu ditambahkan untuk memperkuat jawaban kepala madrasah sebagai berikut saat ini

pengurus lembaga dan komite telah menyiapkan penambahan ruang tempat wudlu. Tentang solusi tempat kamar mandi/ WC yang terbatas yaitu saat di jam pelajaran di atur oleh guru yang mengajar. Di samping itu bekerja sama dengan takmir masjid dan musholla di sekitar madrasah dalam penggunaan kamar mandi. ebutuhkan pelayanan yang kadang mendesak dan membutuhkan biaya yang perlu dianggarkan adalah mengedepankan hal penting dan mendesak dari sisi kebutuhan. Sebagai contoh dibutuhkan meja kursi untuk siswa baru hal ini menjadi prioritas utama. Disusul dengan sesuatu hal yang mendesak walau tidak terlalu penting. Dalam hal ini sebagai contoh tentang dana sosial, mendesak untuk menengok yang sakit dengan cara perwakilan. Lalu pelayanan yang penting dan tidak mendesak. Kepentingan dalam hal ini bisa tenggang waktu. Contoh dalam hal ini adalah penerbitan buku Kontrol dan panduan pembelajaran menjadi penting bagi guru dan siswa , namun kebutuhan bisa tenggang waktu tertentu. Terakhir pelayanan yang tidak penting saat itu dan tidak mendesak. Maksud tidak penting saat itu bukan berarti suatu hal yang tidak penting namun kebutuhan saat itu bisa ditunda lain waktu. Sebagai contoh ruang tamu, ruang guru, ruang kepala madrasah dan UKS sementara ini masih dalam satu ruang bersama. Dalam menghadapi kendala non fisik telah berulang kali dibahas dalam rapat guru, wali murid maupun pengurus.

Hasil wawancara dengan Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MIT Ma'arif NU Pedan pada hari Senin, 24 Juli 2017 ketika ditanya tentang solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 berikut jawaban yang disampaikan:

Memang benar yang disampaikan kepala madrasah di atas telah memberikan solusi terhadap kendala yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. Perlu ditambahkan untuk memperkuat jawaban kepala madrasah sebagai berikut komunikasi wali kelas dengan wali murid cukup instens dilaksanakan untuk saling berbagi informasi, masukan, dan solusi terbaik. Setiap wali kelas sudah banyak yang mempunyai data nomor telpon genggam (HP) dari orang tua/ wali murid. Mengingat wali murid di madrasah ini dari berbagai desa sekecamatan pedan, sebagian lain dari luar kecamatan Pedan, Klaten. Terdapat beberapa group WA di madrasah ini.

Hasil wawancara dengan Agus Setiawan dan informan terdapat solusi fisik lebih diprioritaskan kepada pemenuhan ruang kelas. Solusi yang ada dengan mencari donatur atau penggalangan dana. Adapun solusi pemanfaatan ruang yang ada adalah pembelajaran dengan PAIKEM dan model pembelajaran *indoor* dan *out door*.

Solusi non fisik dilakukan terhadap guru dan siswa sebagai bagian dari penerapan target perencanaan. Merupakan bagian-bagian dari target perencanaan. Guru sebagai bagian pemformulasi dan keterlibatan perencanaan. Sedangkan siswa sebagai bagian pengukuran keberhasilan pelayanan.

B. Pembahasan

1. Manajemen Pelayanan Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus

Ma'arif NU Pedan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus Setiawan selaku Kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Senin, 24 Juli 2017 bahwa manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan adalah dari empat tahapan fungsi manajemen pelayanan. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi.

Dari hal di atas dapat dianalisis bahwa manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan telah dilaksanakan fungsi manajemen sebagaimana disampaikan Hamiyah (2015: 35) bahwa fungsi manajemen menurut G.R. Terry terdapat empat fungsi manajemen yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan

Pengawasan(*Controling*). Berikut disampaikan pembahasan dari setiap tahapan.

Kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan terlihat berpegang teguh dalam menentukan manajemen pelayanan. Kekurangan di beberapa hal diisi dengan berbagai kreasi dan inovasi di tahapan manajemen. Kepala madrasah memimpin setiap tahapan manajemen pelayanan.

a. Tahap Perencanaan

Menurut Agus Setiawan menyampaikan bahwa perencanaan menjadi pijakan berfikir filosofi dan poin-poin perencanaan. Filosofi yang dimaksud adalah seperti yang disampaikan Ali Mushofa bahwa spirit di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan dari Akhlakul Islamiyah adalah *mabadi' khoiru ummah* Nahdlatul Ulama' (NU). Hal senada disampaikan Hafidudin dan Hendri (2003: 1) dalam menanggapi Al Qur'an Surat Al-Hasyr 59:1. Tanggapan tersebut adalah ayat tersebut dapat dipahami bahwa perlunya perencanaan untuk masa depan, apakah untuk diri sendiri, pemimpin keluarga, lembaga, masyarakat, sebagai pemimpin negara maupun dalam dunia pendidikan.

Disampaikan Binti Shalikhah bahwa satu minggu sebelum masuk tahun pelajaran baru, telah dilaksanakan *workshop kurikulum* dan arah pendidikan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Hal ini menunjukkan persiapan sejak dini tentang agenda pelayanan yang akan datang. Senada Yahezkel Dior dalam Sudjana(2004: 58)

mengemukakan “*planning is the process of preparing a set of decision for action in the future directed at achieving goals by preferable means*”. Perencanaan adalah proses mempersiapkan seperangkat keputusan tentang kegiatan-kegiatan untuk masa yang akan datang dengan diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan melalui penggunaan sarana yang tersedia.

Agus Setiawan menyampaikan bahwa dalam perencanaan pelayanan di Madrasah ini pertama fokus kepada pelanggan. Maksud pelanggan dalam hal ini adalah siswa-siswi dan wali murid MI Tahassus Ma’arif NU Pedan. Kedua, Keterlibatan guru dan karyawan. Ketiga, mengukur kesesuaian dengan keinginan pelanggan (dalam hal ini siswa dan wali murid). Keempat, perbaikan, kesinambungan. Hal ini terdapat keselarasan prinsip-prinsip utama dalam *Total Quality Managemen* (TQM). Prinsip tersebut adalah pertama kepuasan pelanggan, kedua resep terhadap setiap orang, ketiga manajemen berdasarkan fakta, dan keempat berkesinambungan(Hanik, 2011: 16).

Dari hal di atas pelayanan menentukan nasib masa depan madrasah. Kepuasan siswa sebagai pelanggan pelayana akan berdampak positif bagi kemajuan sebuah madrasah. Dengan perencanaan penguatan filosofi menunjukan sebuah identitas bagi madrasah.

Hasil wawancara dengan Binti Shalikhah selaku guru di MI Tahassus Ma’arif NU Pedan terdapat pernyataan bahwa dalam

perencanaan pelayanan terdapat secara formal semua guru terlibat dalam musyawarah guru. Dalam musyawarah terdapat pembahasan pelayanan baik untuk kepentingan siswa, orang tua (wali murid) maupun guru. Hal menunjukkan seperti disampaikan Rahmat (2015: 135) dimana perubahan internal selalu diterapkan organisasi yang menerapkan *Total Quality Managemen* (TQM). TQM merupakan manajemen yang berorientasi mutu. Sasaran utama kepuasan pelanggan, maka demi kebutuhan selalu menciptakan inovasi baru. Istilah mendasar kajian *Total Quality Management* (TQM) ialah *contnous improfmen* (perbaikan terus menerus) dan *Quality Improfment* (Perbaikan Mutu).

Agus Setiawan menyampaikan perencanaan pelayanan siswa dalam pembelajaran menggunakan model pembelajaran PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan). Termasuk mendorong pemanfaatan lingkungan yang ada. Dengan memakai istilah *in door* (Belajar di dalam ruang kelas) dan *out door* (Belajar di luar ruang kelas). Dari pernyataan ini menunjukkan sebagaimana disampaikan Hanik (2011: 16) bahwa dalam pandangan TQM menekankan pada manajemen kualitas secara menyeluruh. Pembelajaran sebagai bagian dalam pendidikan ternyata menjadi perencanaan pelayanan.

Menurut Agus langkah-langkah perencanaan pelayanan pertama, penentuan prioritas. Kedua, penetapan tujuan pelayanan

sebagai garis pengarah dan sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pelayanan pendidikan. Ketiga, formulasi prosedur pelayanan . Keempat, penyerahan tanggung jawab pelayanan kepada guru dan karyawan. Langkah-langkah Kepala madrasah terdapat kesesuaian pendapat Ramayulis (2008: 34) tentang langkah-langkah perencanaan dalam manajemen pendidikan Islam.

Dari hasil pengamatan tampak dokumen perencanaan telah dilakukan dari pembuatan beberapa undangan dan notulen rapat. Terdapat terobosan perencanaan yaitu bahan dan hasil rapat dalam bentuk *file* dan *print out*. Perencanaan pelayanan dengan terobosan ini Parasuraman dalam Umi Hanik(2011: 16) mengatakan bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Layanan dalam perencanaan menggunakan berbagai media menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan dengan melihat perkembangan zaman. Terobosan yang dilakukan akan berdampak nilai positif bagi nama madrasah karena mempunyai kualitas layanan yang dirasakan siswa, wali murid dan masyarakat.

b. Tahap Pengorganisasian

Dari hasil wawancara Agus Setiawan selaku Kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan menyampaikan bahwa dalam pengorganisasian manajemen pelayanan di madrasah ini meliputi pembagian tugas guru, surat keputusan pembagian tugas dari kepala madrasah, bentuk form dan pembagian tugas. Terdapat tahap-tahap

pengorganisasian pelayanan kepala madrasah. Tahapan pengorganisasian yang disampaikan selaras dengan apa yang disampaikan Sudarwan Danim dalam Diding Nurdin (2015: 52). Tahapan pengorganisasian pelayanan itu meliputi pertama, merinci pekerjaan pelayanan . Kedua, membedakan pekerjaan pelayanan yang sesuai dengan perinciannya masing-masing. Ketiga, Mengelompokan pekerjaan pelayanan. Keempat, menyamakan tujuan pekerjaan pelayanan. Kelima, menempatkan penanggung-jawab atau pejabat/pimpinan pelayanan. Keenam, memberikan tugas Khusus pelayanan.

Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan bahwa pembagian tugas guru saat pembelajaran telah baik. Namun pembagian tugas dalam pembelajaran *indoor* dan *outdoor* belum tertangani. Sementara dalam keseharian tampak beberapa guru memanfaatkan lingkungan sebagai tempat pembelajaran. Dari pengamatan keterbatasan ruang lantai dua hanya tersekat semi permanen, sehingga pembelajaran terganggu suara antar kelas yang berjumlah lima ruang kelas. Menyoroti tentang ketika terdapat beberapa guru yang banyak izin dengan berbagai alasan. Dalam hal ini dari pengamatan dokumen tampak tumpang tindih antara tugas pelayanan piket dan tugas mengajar. Dokumen ini tertuang dalam Surat Keputusan pembagian tugas guru dan karyawan.

Dari pengamatan dokumen pembagian sudah tampak tata tertib guru dan Surat Keputusan (SK) Pembagian tugas selain tugas pokok guru. Adapun tahapan pengorganisasian pelayanan yang dilalui adalah lima tahap pengorganisasian. Namun tahap keenam pemberian tugas khusus pelayanan yang sudah dilakukan adalah tata tertib guru dan piket guru. Tugas khusus yang belum diatur secara jelas adalah kepala madrasah sendiri, tata usaha dan bendahara, program tahfidz, guru kelas dan mata pelajaran, ekstrakurikuler, koperasi madrasah, dan urusan kekeluargaan guru/karyawan (sosial).

c. Tahap Pelaksanaan.

Hasil wawancara, pengamatan, dan memperhatikan dokumen maka pelaksanaan pelayanan setiap hari di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan dapat dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa.

Pertama pelayanan penyambutan pagi hari dilaksanakan oleh guru piket, petugas kebersihan dan keamanan dipimpin kepala madrasah. Dalam pengamatan pada hari Selasa, 25 Juli 2017 mulai pukul 06.15 tampak suasana keceriaan dan nuansa islami dari suara sound sistem dengan nada sholawat nabi versi Habib Syech menjadi nada favorit, disamping nada *murattal Al Qur'an* versi anak.

Aktifitas pagi hari, petugas kebersihan membuka semua pintu ruang, menata ruang, memberi aroma pewangi sudut kamar kecil/WC

dan menghidupkan sound sistem. Sekitar pukul 06.25 petugas kebersihan merangkap keamanan (Sriyadi) bersama guru piket mengamankan penyeberangan jalan siswa. Penyambutan kedatangan siswa dengan 3S (Senyum, salam, dan sapa). Pelayanan di pagi hari selaras pendapat Dauzy Firdaus (2015: 1) bahwa pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan).

Kedua pelayanan saat pembelajaran tepat pukul 07.00 petugas piket membunyikan bell tanda masuk. Sambil memberi komando lewat pengeras suara, petugas piket mempersilahkan urutan kelas yang terjadwal memandu pembiasaan diri yaitu bacaan doa dan *nadzom Asmaul Husna*. Lewat pengeras suara yang di beberapa sudut ruang tertentu ditempelkan siswa di dalam kelas dapat mendengar panduan pemandu.

Dari kajian Total Quality Management (TQM) terdapat *contnous improfmen* (perbaikan terus menerus) pada pelaksanaan pelayanan. Kepala madrasah memimpin pelayanan guru piket diantaranya pada saat pembacaan *nadzom* berkeliling melihat situasi dan kondisi madrasah. Dari pengamatan terlihat guru piket melakukan pendampingan dan pelayanan siswa yang belum berpisah dari orangtuanya. Dengan santun dan lembut petugas piket

menenangkan siswa, bahkan terlihat salah seorang siswa digendong guru piket dalam keadaan menangis.

Terdapat kepala madrasah membina pembinaan khusus untuk menunjang mata pelajaran. Pukul 08.00 semua siswa dibimbing cara membaca huruf Arab dengan metode “Yam Bua” Cetakan dari Kudus. Bagi yang belum lancar membaca huruf latin dibina membaca huruf latin. Bacaan siswa dikontrol dengan kartu Kontrol yang telah disediakan dari fihak Madrasah.

Dalam pelaksanaan pelayanan ditemukan kartu kontrol di atas selaras konsep *Total Quality Service* (TQS) ketiga oleh Tjipto yang dikutip Hanik (2011: 35) yaitu sistem pengukuran. Komponen dalam sistem pengukuran ini untuk menyusun standar proses dan produk. pelaksanaan pelayanan dengan kartu kontrol dalam proses Pembelajaran akan menjadi pengukuran keberhasilan dari proses dan produk pembelajaran cara membaca huruf Arab dan Latin.

Terdapat kesan pelaksanaan pelayanan kepala madrasah pembelajaran memenuhi harapan pelayanan. Disampaikan Astrit Nur Khasanah selaku wali murid MI Tahassus Ma’arif NU Pedan bahwa model pembelajaran PAIKEM(Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan) dan metode pembelajaran *Indoor-outdoor* menjadi bagian kualitas layanan yang dirasakan memenuhi harapan wali murid. Beberapa hal yang menarik dalam pembelajaran terdapat tepuk tangan, yel-yel, dan bernyanyi. Hal ini didukung

perangkat pembelajaran sebagaimana disampaikan Binti Shalikhah. Perangkat tersebut adalah Buku, Media , alat pembelajaran, Jadwal pelajaran, Daftar Hadir siswa, daftar nilai, Jurnal guru dan jurnal kelas. Dengan demikian terdapat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan model PAIKEM dengan pendapat Parasuraman dalam Umi Hanik(2011: 16). Disebutkan dalam tabel konsep kualitas layanan bahwa kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan Kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan memenuhi harapan mutu pelayanan yang diharapkan.

Ketiga pelayanan kepala madrasah waktu istirahat terdapat dua istirahat. Istirahat waktu sholat dhuha dan sholat Dhuhur. Disampaikan Agus Setiawan secara khusus bahwa pelaksanaan pelayanan memandu sholat dhuha dan sholat dhuhur berjama'ah merupakan bagian istirahat yang terbimbing. Untuk waktu istirahat mandiri selama 15 menit dengan tetap dibimbing makan minum bekal dari rumah. Dari sini tampak seperti yang disampaikan Hanik(2011: 16) tentang pemenuhan *Total Quality Managemen* (TQM) menekankan pada manajemen kualitas secara menyeluruh dari aspek *Total Quality Service* menekankan pada manajemen kualitas layanan dan jasa. Kepala madrasah tampak berupaya memimpin memberikan pelayanan yang terbaik saat istirahat.

Keempat pelayanan kepala madrasah saat pelepasan kepulangan siswa dapat dibagi tiga bagian pelayanan yaitu persiapan, pelaksanaan dan antisipasi kepulangan. Dalam memimpin persiapan tampak dari pengamatan sebelum bel kepulangan pukul 13.15, Sriyadi mempersiapkan alat pengaman di jalan raya dan pengaturan parkir penjemputan siswa. Dalam pelaksanaan kepulangan Sriyadi bekerja sama guru piket dan wali kelas melepas dengan 3S (senyum, sapa dan salam) bahu-membahu penyeberangan jalan raya. Dalam pelayanan antisipasi kepulangan terdapat lebih dari 15 menit dari jam kepulangan guru piket menelpon atau pesan melalui SMS atau WA kepada orang tua/wali murid. Pukul 13.45 secara bersama semua guru meninggalkan madrasah. Bila dihitung waktu antara jam kepulangan siswa dan jam kepulangan guru adalah selama 30 menit.

Memimpin pelayanan kepulangan di atas tampak sebagai bentuk pelayanan prima sebagaimana disampaikan Hanik (2011: 36). Pelayanan dimaksud berdasarkan *action* (tindakan) sebagai pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan (siswa) mau kembali. Tindakan memimpin pelayanan termasuk pula sebagai bentuk *Total Quality Service* (TQS). Terobosan kepala madrasah mewujudkan tercapainya kepuasan siswa, memberikan tanggung jawab kepada setiap guru dan staf melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

d. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi nampak dari wawancara dengan Agus Setiawan bahwa Tahap evaluasi dilakukan mengevaluasi dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan. Secara berkala telah diadakan beberapa evaluasi pelayanan terhadap guru dan karyawan pada saat rapat bersama. Rapat dimaksud menjadi pengembangan konsep *Total Quality Service* (TQS) (Hanik 2011: 16). Tujuan dari TQS disini adalah mewujudkan tercapainya kepuasan siswa dan wali murid, memberikan tanggung jawab kepada setia guru/karyawan, dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

Menurut Agus Setiawan dalam evaluasi kepala Madrasah mengutamakan keterbukaan namun tetap menjunjung tinggi asas *akhlakul karimah* sehingga kekurangan pribadi antar guru dan karyawan tetap menjadi yang terhormat dan terbaik. Hal ini sesuai sebagian isi Al Qur'an Surat Al-Hasyr 59:18 bahwa segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur dilandasi iman dan ketaqwaan pada Allah SWT.

Dalam evaluasi secara singkat melakukan dua hal yaitu pertama, penyampaian dan pengumpulan informasi. Seperti disampaikan Agus Setiawan menyampaikan terdapat evaluasi pelayanan terhadap guru dan karyawan pada saat rapat bersama. Menurut Welas evaluasi bersama disampaikan papan informasi

umum. Sementara menurut Binti bahwa terjalin komunikasi kepada dan dari wali murid melalui beberapa media. Pengumpulan informasi evaluasi dari dua arah.

Kedua hasil pengumpulan digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. Tampak pelayanan program khusus di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan yaitu membaca dan *Tahfidz* (Hafalan Al Qur'an) berbentuk kartu *muroja'ah* (berisi prestasi membaca Huruf Arab dan Latin) dan Kartu Kontrol hafalan. Dari kartu akan mempermudah pelayanan berikutnya. Tampak kesesuaian pendapat Suharsimi Arikunto dalam Ramayulis (2008:221) bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.

2. Kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018.

Dari hasil wawancara dengan Agus Setiawan dan beberapa sumber bahwa kendala dalam manajemen pelayanan ini dapat dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. MCK dan tempat wudlu yang terbatas terkadang menyebabkan keributan karena berebut antrian.

Adapun kendala non fisik kurang kesesuaian antara guru dan program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Dari sisi kemampuan membaca terdapat beberapa siswa yang belum lancar membaca, baik membaca huruf Arab maupun latin.

Pengakuan Agus Setiawan sebagai Kepala madrasah tentang kendala manajemen pelayanan di atas sebagai bentuk *attention* (perhatian) dalam pelayanan prima. Bentuk perhatian ini meliputi tiga prinsip berikut ini yaitu mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan siswa. Pengakuan diri kepala madrasah menjadi penting untuk menuju konsep TQS menurut Tjipto yang dikutip Hanik (2011: 35). Konsep TQS tersebut yaitu pertama fokus kepada pelanggan. Prioritas utama adalah mengidentifikasi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya dirancang sistem yang dapat memberikan jasa atau layanan tertentu yang memenuhi keinginan pelanggan

3. Solusi yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018.

Dari pembahasan kendala manajemen pelayanan disampaikan beberapa solusi. Solusi dari dua hal yaitu solusi menghadapi kendala fisik dan non fisik. Solusi dalam menghadapi kendala fisik yang berkaitan kekurangan ruang kelas disampaikan Agus dengan

pembelajaran PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan) dan pemanfaatan lingkungan yang ada. Dalam pemanfaatan lingkungan pembelajaran dengan memakai istilah *indoor* (Belajar di dalam ruang kelas) dan *outdoor* (Belajar di luar ruang kelas).

Pembelajaran PAIKEM dan pemanfaatan lingkungan menunjukkan bentuk konsep pelayanan tiga A, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan). Tampak kesesuaian yang di sampaikan Hanik (2011: 36) bahwa pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Pelanggan dalam pembahasan ini adalah fokus pada siswa. Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan melayani siswa dengan berpikiran positif, sehat dan logis. Kendala yang ada dihadapi dengan mengedepankan konsep tiga A meminimalisir kekurangan yang ada. Termasuk melayani siswa dengan sikap menghargai. Siswa dihargai sebagai pelanggan sebagai bentuk terima kasih dengan harapan siswa terus aktif menjadi siswa MI Tahassus Ma'arif NU Pedan.

Solusi dalam menghadapi kendala non fisik menurut Agus Setiawan tentang kurang kesesuaian antara guru dan program pembelajaran adalah dengan beberapa kali mengadakan rapat formal maupun non formal, pendidikan dan latihan (Diklat) guru, dan studi banding. Dari hal ini tampak Kepala sekolah menjadi kunci yang menjadi motor penggerak dalam memelihara serta memperkuat proses secara terus menerus. Kepala madrasah mempunyai kewajiban mendidik

terhadap yang dipimpinnya (*educator*). Sebagaimana disampaikan Hanik (2011: 83) bahwa Kepala sekolah /madrasah dapat berfungsi sebagai *Educator, manager, administrator, supervisor, leader innovator* dan *motivator* (EMASLIM).

Menurut Agus Setiawan bahwa solusi tentang siswa yang belum lancar membaca huruf Arab dan latin dengan pembinaan membaca setiap hari. Metode yang digunakan dengan buku *Yambua* bagi yang belum lancar membaca huruf Arab. Sedangkan bagi yang belum lancar membaca huruf latin menggunakan buku membaca. Untuk mengontrol kemajuan kemampuan membaca disediakan buku kontrol yang diisi oleh guru pembimbing setiap selesai siswa membaca. Dari hal ini tampak tahapan evaluasi dari manajemen pendidikan. Senada disampaikan Abdul Mujib dan Jusuf Mudzaki (2008: 211) bahwa program evaluasi diterapkan dalam rangka mengetahui tingkat keberhasilan seorang pendidik dalam menyampaikan materi pelajaran, menemukan kelemahan-kelemahan yang dilakukan, baik berkaitan dengan materi, metode, fasilitas dan sebagainya.

Menurut Agus Setiawan bahwa solusi pelayanan tentang bermacam karakter siswa adalah diharapkan guru dalam mendidik dengan aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan. Dari hal ini tampak bentuk konsep pelayanan tiga A yang disampaikan Hanik (2011: 36) yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan).

Dari hal di atas kekurangan dan solusi yang ada di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan menjadikan daya kreatifitas dan inovasi muncul. Tampak kekurangan fasilitas namun penyajian pelayanan yang menyenangkan ternyata menjadi daya tarik bagi siswa dan hal ini menjadi keunggulan sebuah madrasah/sekolah. Inilah sesuatu hal biasa disajikan dengan cara yang luar biasa menjadi sebuah keunggulan tersendiri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mencermati hasil penelitian yang telah dibahas dan diuraikan pada bab IV maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen pelayanan kepala madrasah di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 melalui empat tahapan fungsi manajemen. Tahapan fungsi tersebut adalah:
 - a. Perencanaan yang memuat pijakan filosofi, target, dan langkah-langkah pelayanan.
 - b. Pengorganisasian yang meliputi merinci, membedakan, mengelompokkan, menyamakan tujuan, menempatkan penanggung-jawab, dan memberikan tugas khusus pekerjaan pelayanan
 - c. Pelaksanaan meliputi memimpin saat penyambutan, pembelajaran, waktu istirahat dan kepulangan siswa
 - d. Evaluasi meliputi memimpin pengumpulan informasi dan tindak lanjut.
2. Kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik
3. Solusi manajemen pelayanan kepala madrasah di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 tentang kendala fisik adalah memimpin pengumpulan dana dan pembelajaran dengan PAIKEM dan metode pembelajaran *indoor-outdoor*. Adapun solusi kendala non fisik adalah memimpin perbaikan kinerja guru dan pembinaan siswa secara intensif.

B. Implikasi

Pelayanan di berbagai lembaga menjadi nilai keberhasilan. Dalam dunia bisnis bahwa konsumen sering diibaratkan raja dalam artian keharusan dilayani secara totalitas. Manajemen pelayanan merambah dunia pendidikan. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Pelayanan itu berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut. Oleh sebab itu kualitas pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan).

Kajian tentang standar mutu pada awal perkembangannya banyak dilakukan dalam dunia bisnis dan industri. Para pengusaha berusaha sekuat tenaga menghasilkan produk yang bermutu yang dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Pada tahap-tahap selanjutnya, seperti yang diketahui bahwa kajian tentang standar mutu terus mengalami perkembangan dan evolusi, menjadi semakin matang dan mengalami diversifikasi untuk aplikasi di berbagai bidang seperti manufaktur, industri jasa, kesehatan, dan dewasa ini juga di bidang pendidikan.

Berdasar paparan di atas maka penting kiranya bagi aktivis pendidikan umumnya dan khususnya bagi para manajer lembaga pendidikan Islam untuk memahami dan mengetahui bagaimana manajemen layanan Pendidikan.

Karena kesuksesan layanan yang diberikan lembaga pendidikan Islam kepada konsumen akan membuka pintu keberhasilan selebar-lebarnya. Berhasil dari sektor internal lembaga dan juga eksternal lembaga (siswa, orang tua, masyarakat, penerima lulusan dan juga Negara).

Untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan kepala madrasah maka implikasi dalam penelitian ini :

1. Kepala Madrasah memfokuskan pelayanan kepada siswa dan wali siswa. Pelayanan yang ikhlas dengan semangat nilai-nilai professional.
2. Kepala Madrasah meningkatkan perhatian kepada guru dan karyawan dengan pembinaan dan pelatihan.
3. Kepala madrasah terus meningkatkan kesuksesan layanan dengan kerjasama berbagai pihak intern-ekstern.

C. Rekomendasi/ Saran

Setelah diperoleh temuan hasil penelitian, maka penelitian memberikan beberapa rekomendasi kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan sebagai berikut:

1. Rekomendasi berkaitan manajemen pelayanan kepala madrasah sebagai berikut :
 - a. Dalam perencanaan pelayanan diharapkan menentukan skala prioritas terhadap pelayanan berkaitan siswa secara langsung.
 - b. Dalam pengorganisasian diharapkan mengakomodir pelayanan pembelajaran *indoor* dan *Outdoor*.

- c. Dalam pelaksanaan kepala madrasah diharapkan mempunyai keterlibatan langsung yang dirasakan siswa.
 - d. Dalam evaluasi kepala madrasah diharapkan menampung semua masukan lebih dahulu untuk menjadi bahan menentukan langkah berikut yang lebih baik.
2. Rekomendasi berkaitan kendala manajemen pelayanan kepala madrasah diharapkan memperhatikan hal mendesak dan penting.
 3. Rekomendasi berkaitan solusi manajemen pelayanan kepala madrasah diharapkan lebih mengutamakan pelayanan kepada siswa daripada urusan administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Ghozali, Imam (2000), *Ihya' Ulumuddin*, Terjemahan oleh Moh. Zuhri, Semarang: As Syifa'
- Al Hasyimi, Sayyid Ahmad,(2000),*Mukhtaarul Hadits*, Semarang: ThoHa Putra
- Alma , Buchari (2008), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus pada mutu dan layanan prima*, Bandung: Alfabeta
- Amirin, Tatang M. (2009), *Subjek Penelitian, Responden Penelitian, Dan Informan(Narasumber) Penelitian*,<https://tatangmanguny.wordpress.com/2009/04/21/subjek-responden-dan-informan-penelitian/> , diakses tanggal 18 April 2017
- Arikunto, Suharsimi. 1997, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Cet. XIII; Jakarta: Bumi Aksara.
- Assauri, Sofyan (1978), *Manajemen Produksi*, Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Asyrofi , Syamsudin,(2010) *Kata Pengantar Pendidikan Dan Masyarakat karangan Nazili Shaleh Ahmad,(2010)* Terjemahan oleh Syamsudin Asyrofi,, Yogyakarta: Sabda Media
- Burhanuddin (2003), *Civil Society & Demokrasi: Survey tentang Prtisipasi Sosial-Politik Warga Jakarta*. Ciputat: Indonesiana Insitute for Civil Society (INCIS)
- Baharuddin (2012), *Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Creswell, John W. (2014), *Penelitian Kualitatif & Desain Riset,Memilih di antara lima pendekatan*. Penerjemah: Ahmad Lintang Lazuardi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Departemen Agama Republik Indonesia(1990), *Al Qur'an dan Terjemahan*, Semarang : Toha Putra
- Dimiyati , A. Hamdan (2014), *Model Kepepemimpinan & Sitem Pengambilan Keputusan*, Bandung : CV Pustaka Setia
- Djalal, Dino Patti (2009), *Harus Bisa!, Seni Memimpin 'ala SBY*, Jakarta : R&W.
- Fatkuroji (2015), "*Desain Model Manajemen Pemasaran Berbasis Layanan Jasa Pendidikan pada MTs Swasta Se-Kota Semarang* ", Jurnal Pendidikan

- Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Ed. (Vol). 9, No. 1, April 2015
- Gunawan, Imam (2012), *Kualitas Pelayanan Pendidikan*, <http://masimamgun.blogspot.co.id/2012/11/kualitas-pelayanan-pendidikan.html>, diakses tanggal 17 Oktober 2017
- Hadi, Agus Sofyan (2017), *Sambutan Ketua LP Ma'arif NU Jawa Tengah*, Makalah disajikan pada Seminar Nasional di Hotel Pramesthi Kabupaten Sukoharjo tanggal 18 Maret 2017
- Hafidudin , Didin (2003), *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Hamiyah, Nur,dan Mauhammad Jauhar(2015) *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*,Jakarta, Penerbit Prestasi Pustaka Ray.
- Hanik, Umi (2011), *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group.
- Hasbullah, M (2014), *Kebijakan Pendidikan, Dalam perspektif Teori, Aplikasi dan Kondisi Pendidikan di Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hidayat , Bahrul (2010), *Benchmark International, Mutu Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasyim, Dardiri (2014), *Manajemen Pendidikan Islam*, Surakarta: UNS Press.
- Husni, Karna (2015), *Majemen Perubahan Sekolah*, Bandung : CV Pustaka Setia.
- Iriyanto, H.D. (2012), *Lerning Metamorfosis, Hebat Guruya Dahsyat Muridnya*, Jakarta:Esensi.
- Isjoni (2008), *ICT Untuk Sekolah Unggul, Integrasian Tehnologi Informasi dalam pembelajaran*, Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Khoiri, Ahmad, “*Manajemen Strategik dan Mutu Pendidikan Islam*”, Manageria:Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Ed, (Vol). 3 NO. 1, Mei 2016.
- Kemenag RI (2012), *Tafsir Al Qur'an Tematik, Etika berkeluarga, Bermasyarakat dan berpolitik*, Jakarta, Kemenag RI
- Kurnia, Ahmad (2012), *Konsep Pelayanan Dalam Pendidikan*, http://guruidaman.blogspot.co.id/2012/11/konsep-pelayanan-dalam-pendidikan_9.htmlJumat, diakses tanggal 17 Oktober 2017

- Manab, Abdul (2015), *Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif*, Yogyakarta: Kalimedia.
- Moleong, Dr. Lexy J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Mujib , Abdul (2008), *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Kencana
- Mun'im , Abdul (2011) , *Piagam Perjuangan Kebangsaan (Setjen PBNU-NU Online)*, <https://www.nu.or.id/post/read/64148/mabadi-khaira-ummah>, diakses tanggal 7 Agustus 2017
- Mutohar, Prim Masrokan (2013), *Manajemen Mutu Sekolah*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Merdeka, Suara (2015). *Kurang Siswa, 4 SD Terancam Digabung*, Berita.suara Merdeka.com/smcetak/kurang-siswa-4-SD- terancam-digabung, diakses 4 Oktober2016
- Nasrudin, Endin (2010), *Psikologi Manajemen*, Bandung : CV Pustaka Setia
- Nurdin, Diding dan Imam Sibaweh (2015), *Pengelolaan pendidikan dari toeri menuju implementasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Org , Kamus Bahasa Indonesia. (2017), *Kamus Bahasa Indonesia* <http://kamusbahasaindonesia.org>, diakses tanggal 12 April 2017
- Purwanto, Ngalm. (2009), *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ramayulis (2008), *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia.
- Ritonga, A. Rahman, (2005), *Ahlak, Merakit Hubungan Dengan Sesama Manusia*, Surabaya:Amelia
- Rohmad (2012), *Pilar Peningkatan Mutu Pendidikan*,Yogyakarta: Cipta Media Aksara
- _____ (2015), *Teknologi Pembelajaran Perspektif Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rue, L.W. & Byars, L.L.,(2000). *Manegement: Skills and Application*. (8thed.). Boston: The Irwin McGraw-Hill Companies.Inc.

- Shaleh, Abdul Rachman (2006), *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa*, Jakarta:PT RajaGrfindo
- Shihab , M. Quraish (2006), *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an (Volume 11)*, Jakarta: Lentera Hati, Cet. IV
- Soetopo (2000), *Kepemimpinan Dan Supervisi Pendidikan*, Jakarta: Bina Aksara
- Stephen P Robbins (2009), *Perilaku Organisasi*, Klaten; PT Indek, Kelompok Gramedia
- Sudjana (2004), *Manajemen Program Pendidikan untuk Pendidikan Non Formal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Falah Production.
- Sugiyono (2015), *Metode Pnelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta.
- Tilaar H.A.R (2002). *Pendidikan, Kebudayaan Dan Masyarakat Madani Indonesia*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya dengan Yayasan Adikarya IKAPI dan The Ford Foundation.
- Ula, S. Shoimatul, (2013), *Buku Pintar : Teori-teori Manajemen Pendidikan Efektif*, Yogyakarta : Berlian.
- Wahjosumidjo (2013), *Kepemimpinan Kepala Sekolah* , Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, Agus (2014), *Manger & Leader Sekolah Masa Depan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Zainal, Veithzal Rifai (2016), *Islamic Quality Education Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Samsu Hadi
Tempat / Tanggal Lahir : Klaten, 29 Juli 1973
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat Rumah : Dukuh, RT: 10, RW: 03, Juwiran, Juwiring,
Klaten 57472
No.HP : 0815 4029 739
E-mail : SH66740@gmail.com
Pekerjaan : Guru

Pendidikan formal

- | | |
|------------------------------------|------------------|
| 1. RA Asy Syafi'iyah Juwiran | Lulus Tahun 1980 |
| 2. SD N Juwiran I Juwiring, Klaten | Lulus Tahun 1986 |
| 3. MTs N Fil. Popongan, Klaten | Lulus Tahun 1989 |
| 4. MAPK Yogyakarta | Lulus Tahun 1992 |
| 5. STAIN Surakarta / S1 | Lulus Tahun 1998 |
| 6. IAIN Surakarta / S2 | Lulus Tahun 2018 |

Pendidikan non formal

1. PP Al Manshur Popongan, Klaten
2. PP Al Qur'aniyy, Mangkuyudan, Surakarta

Pengalaman organisasi

1. Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Klaten
2. Takmir Masjid Ar Rohman, Juwiran , Juwiring, Klaten

Klaten, Maret 2018

Yang Menyatakan

Samsul Hadi

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten

Nama : Agus Setiawan, S.H.I

Tgl wawancara : 24 Juli 2017

Jam wawancara : 07.30-08.30 WIB.

Tempat : Ruang Kepala Madrasah

Kode : P = Pewawancara

KM = Kepala Madrasah

P : Bagaimana manajemen pelayanan Bapak selaku kepala madrasah yang diterapkan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018?

KM : Bahwa manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan adalah dari empat tahapan fungsi manajemen pelayanan. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi.

P : Bagaimanakah isi tahapan perencanaan tersebut?

KM : Bahwa target perencanaan manajemen pelayanan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan adalah kepuasan pelanggan pendidikan. Dalam perencanaan pelayanan di madrasah ini pertama fokus kepada pelanggan. Maksud pelanggan dalam hal ini adalah siswa-siswi dan wali murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Kedua, Keterlibatan guru dan karyawan. Ketiga,

mengukur kesesuaian dengan keinginan pelanggan (dalam hal ini siswa dan wali murid). Keempat, perbaikan, kesinambungan. Langkah-langkah perencanaan pelayanan di MIT Ma'arif NU Pedan adalah pertama, penentuan prioritas. Kedua, penetapan tujuan pelayanan sebagai garis pengarah dan sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pelayanan pendidikan. Ketiga, formulasi prosedur pelayanan. Keempat, penyerahan tanggung jawab pelayanan kepada guru dan karyawan. Dalam perencanaan terdapat pijakan berfikir filosofi dan poin-poin perencanaan dari spirit Akhlakul Islamiyah yang tertuang di *mabadi' khoiru ummah* Nahdlatul Ulama' (NU). Perencanaan pelayanan siswa dalam pembelajaran menggunakan model pembelajaran PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan). Termasuk mendorong pemanfaatan lingkungan yang ada. Dengan memakai istilah *in door* (Belajar di dalam ruang kelas) dan *out door* (Belajar di luar ruang kelas).

P : Bagaimanakah isi tahapan pengorganisasian?

KM : Bahwa dalam pengorganisasian manajemen pelayanan di madrasah ini meliputi pembagian tugas guru, surat keputusan pembagian tugas dari kepala madrasah, bentuk form dan pembagian tugas. Bahwa tahap-tahap pengorganisasian pelayanan kepala madrasah meliputi pertama, merinci pekerjaan pelayanan. Kedua, membedakan pekerjaan pelayanan yang sesuai dengan perinciannya masing-masing. Ketiga, Mengelompokkan pekerjaan pelayanan. Keempat, menyamakan tujuan pekerjaan

pelayanan. Kelima, menempatkan penanggung-jawab atau pejabat/pimpinan pelayanan. Keenam, memberikan tugas Khusus pelayanan.

P : Bagaimanakah isi tahapan pelaksanaan tersebut?

KM : Bahwa tahapan pelaksanaan pelayanan berupaya pelayanan prima dan menuju pelayanan yang paripurna. Tahapan pelaksanaan pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa. Guru dan karyawan melayani dengan pedoman surat pembagian tugas yang ada. Secara khusus bahwa pelaksanaan pelayanan memandu Sholat Dhuha dan Sholat Dhuhur berjama'ah merupakan bagian istirahat yang terbimbing. Dalam pelaksanaan pelayanan silahkan untuk lebih banyak melihat dari pengamatan.

P : Bagaimanakah isi tahapan evaluasi tersebut?

KM : Bahwa tahap evaluasi dilakukan mengevaluasi dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan. Evaluasi pelayanan ini dilakukan dua hal yaitu pertama, penyampaian dan pengumpulan informasi. Kedua hasil pengumpulan informasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. Secara berkala telah diadakan beberapa evaluasi pelayanan terhadap guru dan karyawan pada saat rapat bersama. Evaluasi manajemen pelayanan yang diteliti di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan meliputi waktu, materi, administrasi

,peralatan, penggunaan media dan komunikasi. Dalam evaluasi kepala Madrasah mengutamakan keterbukaan menerima masukan dari berbagai pihak. Walau terbuka namun tetap menjunjung tinggi asas *akhlakul karimah* sehingga kekurangan pribadi antar guru dan karyawan tetap menjadi yang terhormat dan terbaik. Administrasi pelayanan siswa dalam pembelajaran di akhir Ujian semester terdapat laporan hasil belajar siswa dalam bentuk daftar nilai termasuk raport di akhir setiap semester. Program khusus di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan yaitu membaca dan *Tahfidz* (Hafalan Al Qur'an). Administrasi ini adalah berbentuk kartu *muroja'ah* (berisi prestasi membaca Huruf Arab dan Latin) dan Kartu Kontrol hafalan. Di teras terdapat beberapa papan informasi untuk penyampaian hasil beberapa pelayanan.

P : Apa kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018?

Kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. Prioritas kendala yang dihadapi adalah kekurangan ruang kelas. Adapun kendala non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Lebih rinci disampaikan kendala kekurangan ruang kelas terdapat ruang lantai dua digunakan untuk lima ruang kelas yaitu ruang kelas II A, II C, II D, III A, dan V yang hanya disekat papan triplek. Hal

ini mengakibatkan kebisingan antar ruangan. Dari kurang pemahaman program pembelajaran dikarenakan beberapa guru muda dan baru yang masih menyesuaikan diri untuk kegiatan belajar mengajar. Kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Terdapat siswa-siswi kelas I yang sudah lancar membaca sebagian besar masih sulit. Bahkan terdapat beberapa siswa-siswi yang sampai kelas IV masih belum lancar membaca, baik membaca huruf Arab maupun latin.

KM : Bagaimana solusi yang diberikan dalam menghadapi kendala manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018?

KM : Solusi yang diberikan menghadapi kendala fisik berkaitan kekurangan ruang kelas adalah pertama pihak madrasah berusaha untuk mengumpulkan dana guna memenuhi kebutuhan ruang. Kedua, untuk solusi ruang yang sempit dan kebisingan maka semua guru diharapkan saling koordinasi kegiatan belajar. menggunakan fasilitas menggunakan ruang teras sebelah selatan musholla sebagai ruang kelas III B dan ruang guru di sekat untuk ruang kelas II B. Ketiga adalah pemanfaatan fasilitas yang ada dengan pembelajaran PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan) dan dengan metode pembelajaran *indoor* (Belajar di dalam ruang kelas) dan *outdoor* (Belajar di luar ruang kelas). Di luar ruang kelas telah di sediakan cukup banyak tikar yang merupakan asset jamaah pengajian. Di sekitar madrasah terdapat

beberapa perladangan dan banyak pohon yang teduh dapat dimanfaatkan sebagai kegiatan belajar mengajar. Di halaman dan teras madrasah cukup teduh. Karena di halaman terdapat bangunan peneduh semi permanen yang setiap ahad pagi digunakan untuk pengajian Majelis Wakil Cabang NU Pedan. Disamping itu dapat menggunakan kegiatan belajar mengajar di dua tempat ibadah (masjid dan musholla) yang dekat di sekitar madrasah di tambah musholla milik madrasah. Dari pengurus telah mendapat bangunan joglo terbuka yang dapat digunakan tempat belajar yang menyenangkan. Ke depan pembangunan gedung Madrasah di Ruang kelas I A dan I B merupakan lantai pertama, sementara pondasi yang ada sudah merupakan untuk lantai dua.

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Guru MI Tahassus Ma'arif NU Pedan

Nama : Binti Shalikhah

Tgl wawancara : 24 Juli 2017

Jam wawancara : 08.40- 09.10 WIB.

Tempat : Ruang Guru

Kode : P = Pewawancara

GM= Guru MI

P : Sebagai guru, apakah manajemen pelayanan kepala madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah?

GM : Memang terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi.

P : Menurut Anda sebagai guru, bagaimanakah perencanaan pelayanan kepala madrasah yang dilakukan?

GM : Dalam tahap perencanaan, guru dilibatkan dalam perencanaan pelayanan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Satu minggu sebelum masuk tahun pelajaran baru ketika akan merumuskan program awal tahun beberapa guru telah dimintai masukan tentang program ke depan,

termasuk *workshop kurikulum* dan arah pendidikan. Secara formal semua guru terlibat dalam musyawarah guru. Dalam musyawarah terdapat pembahasan pelayanan baik untuk kepentingan siswa, orang tua (wali murid) maupun guru. Lebih lanjut disampaikan bahwa langkah-langkah perencanaan pertama diprioritaskan terhadap kepentingan siswa-siswi. Kedua, perencanaan ditujukan berkaitan pelayanan dalam kegiatan belajar mengajar maupun non kegiatan belajar mengajar. Ketiga, Formulasi prosedur dalam bentuk pelayanan kegiatan belajar mengajar berkaitan administrasi, metode dan sarana-prasarana. Formulasi prosedur pelayanan pelayanan non kegiatan belajar mengajar meliputi penyambutan siswa, pendampingan sholat, pendampingan belajar siswa, kegiatan ekstrakurikuler, kewalikelasan, dan pelepasan kepulangan siswa. Keempat, penyerahan tanggung jawab pelayanan kepada guru dan karyawan meliputi pelayanan siswa-siswi dimulai sejak pagi hari sebelum siswa-siswi hadir sampai selesai jam kepulangan kegiatan belajar mengajar.

P : Menurut anda sebagai guru, Bagaimanakah pengorganisasian pelayanan kepala madrasah yang bisa disampaikan?

GM : Bahwa para guru menerima hasil pengorganisasian setelah dirapatkan terlebih dahulu. Dalam pengorganisasian terdapat surat keputusan pembagian tugas guru dan karyawan. Di dalam pengorganisasian ada bagian pembagian tugas pelayanan siswa mulai sebelum kedatangan siswa sampai setelah kepulangan siswa. Dari Surat Keputusan ini

disebutkan pembagian kerja dari masing-masing guru dan karyawan. Dari pembagian tugas terdapat tanda terima guru tentang surat pembagian tugas. Demikian pula dokumen pembagian tugas ditempelkan di papan pengumuman guru untuk yang khusus berkaitan guru. Sementara yang berkaitan dengan siswa dan umum ditempelkan di papan pengumuman siswa/ umum.

P : Menurut Anda sebagai guru, Apakah pelaksanaan pelayanan kepala madrasah yang dilakukan dengan empat bagian? Bagaimana keterangan yang bisa disampaikan?

GM : Memang tahapan pelaksanaan pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa. Pelayanan penyambutan siswa dimulai membuka pintu sejak 06.15. Menghidupkan suasana dengan nada *murottal* Qur'an dan *sholawat*. Penyambutan siswa dengan tiga S (senyum, sapa dan salam). Bahwa dalam pelayanan saat pembelajaran beberapa guru menyapa dan memberi semangat siswa dengan . yel-yel , tepuk ataupun nyanyian *edukatif*. Yel-yel tersebut antara lain ketika guru memberi aba-aba: "mana semangatmu?" , dijawab siswa : "ini semangatku, ha ha ha ha ha". Tepuk yang ada antara lain disebutkan "Tepuk MIT". Nyanyian yang ada dengan menyadur nyanyian pramuka atau nada yang mudah dicerna anak. Pelaksanaan pelayanan Sholat Dhuha dipandu oleh seorang pemandu dan dibantu guru kelas masing-masing. Diawali

dengan pengawasan wudlu. Tempat wudlu dengan air sumur yang sudah disediakan tower penampungan cukup mengaktifkan pompa air listrik. Dalam pelaksanaan semua bacaan sholat dhuha *dijaharkan*/dinyaringkan untuk menghafal bacaan. Demikian pula pelayanan saat Sholat Dhuhur tetap dipandu petugas. Pelayanan saat kepulangan petugas keamanan kembali membantu penyeberangan dengan peralatan keamanan. Bagi yang terlambat dijemput, petugas piket menghubungi keluarga siswa berdasarkan data nomor telepon.

P : Menurut anda sebagai guru, bagaimanakah evaluasi pelayanan kepala madrasah yang bisa disampaikan?

GM : Bahwa buku pedoman kegiatan pembelajaran disampaikan pembagian tugas telah disampaikan tentang tugas guru dan karyawan termasuk wali kelas. Dari hal tersebut menjelaskan tentang peran penting seorang wali kelas berkomunikasi dengan wali murid. Dari HP salah seorang wali kelas terdapat nama-nama nomor HP dari wali murid untuk mempermudah komunikasi. pada wali kelas mulai membuat Group WA . Beberapa surat dari kepala Madrasah terdapat beberapa informasi yang disampaikan kepada wali murid berkaitan seragam, jam masuk, jadwal pelajaran, edaran biaya mobil antar jemput.

P : Menurut Anda sebagai guru, Bagaimanakah kendala manajemen pelayanan yang dihadapi kepala madrasah?

GM : Memang tampak kendala yang ada dari fisik dan non fisik. Dari fisik, memang terdapat dua ruang kelas yang belum mendapatkan tempat

secara khusus. Sementara di lantai dua, ruang kelas yang ada belum memadai karena sempit dan kebisingan tak dapat dihindari. Hanya terdapat tiga ruang kelas yang memadai, yaitu ruang kelas I A, I B, dan IV. Di pinggir jalan tidak ada pagar pembatas. Pernah terjadi kecelakaan siswa menyeberang tanpa melihat kanan-kiri dahulu mengakibatkan pengeriman sebuah pengendara sepeda motor mendadak. Walau kejadian setelah 15 menit dari jam kepulangan dan telah ganti baju seragam namun siswa tersebut menjadi pelajaran agar tidak terulang lagi. Satu lagi kejadian, seorang siswa menendang bola sampai di jalan raya mengakibatkan pengendara sepeda motor terjatuh dan harus dirawat di rumah sakit. Kendala non fisik memang kami guru-guru banyak yang muda kadang belum faham pelayanan

P : Menurut anda sebagai guru, Bagaimanakah solusi yang diberikan kepala madrasah?

GM : Memang benar yang disampaikan kepala madrasah di atas telah memberikan solusi terhadap kendala yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. Perlu ditambahkan untuk memperkuat jawaban kepala madrasah sebagai berikut mengingat tempat wudlu masih terbatas maka waktu wudlu dibuat dua jadwal waktu sholat dhuha dan dhuhur. Pelaksanaan wudlu dipandu dan dibina oleh wali kelas masing-masing. Adapun solusi keberadaan lokasi madrasah di pinggir jalan raya menjadi adalah guru piket dan petugas

keamanan setiap pagi dan waktu kepulangan siswa membantu penyeberangan jalan. Termasuk penyediaan perangkat keamanan antara lain peluit, bendera pramuka, pembatas marka jalan dan tulisan hati-hati. Pengawasan saat jam pembelajaran, olahraga, dan bermain siswa-siswi dilaksanakan di halaman madrasah. Solusi bagi yang belum lancar membaca huruf Arab dan latin dengan pembinaan membaca setiap hari. Metode yang digunakan dengan buku Yambua bagi yang belum lancar membaca huruf Arab. Sedangkan bagi yang belum lancar membaca huruf latin menggunakan buku membaca. Untuk mengontrol kemajuan kemampuan membaca disediakan buku kontrol yang diisi oleh guru pembimbing setiap selesai siswa membaca. Terdapat sebuah ungkapan menjadi penyemangat melakukan pelayanan. Ungkapan itu ialah kendala yang ada justru dijadikan lahan berprestasi bagi guru. Fondasi berpijak pelayanan adalah ruh dari Akhlakul Islamiyah yang menjadi *mabadi khoiru ummah* Nahdlatul Ulama' (NU). Maksud ruh disini adalah sesuatu penyemangat yang tersembunyi.

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Ketua Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan Klaten

Nama : Ali Mushofa, S.Ag.

Tgl wawancara : 24 Juli 2017

Jam wawancara : 09.20-09.40 WIB.

Tempat : Ruang guru

Kode : P = Pewawancara

KL= Ketua Lembaga

P : Menurut Bapak, apakah manajemen pelayanan kepala madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah?

KL : Memang terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi.

P : Menurut Bapak, bagaimanakah perencanaan pelayanan kepala madrasah yang dilakukan?

KL : Dalam tahap perencanaan pelayanan bahwa pengurus menyampaikan kepada kepala madrasah agar prioritas perencanaan diawali dari spirit *akhlakul islamiyah* adalah *mabadi' khoiru ummah* Nahdlatul Ulama' (NU). Dari *Mabadi'* ini diharapkan menjadi fondasi berpijak dalam

melakukan manajemen pelayanan. Maka fungsi manajemen merupakan alat , sedangkan *goal* dari alat tersebut adalah pelayanan yang prima dan kader-kader *Islam An nahdliyah*. Langkah-langkah perencanaan kepala madrasah sudah baik.

P : Menurut anda sebagai pengurus, Bagaimanakah pengorganisasian pelayanan kepala madrasah yang bisa disampaikan?

KL : Bahwa pengorganisasian tugas kepala madrasah. Tampak pertama pengorganisasian dengan merinci pekerjaan pelayanan menjadi efisiensi dan efektifitas pelayanan. Kedua, dalam membedakan pekerjaan pelayanan yang sesuai dengan perinciannya masing-masing ini menjadi pelayanan yang paripurna. pembagian tugas guru dan karyawan dirasakan sesuai hasil yang didapat dari pelayanan. Ketiga, mengelompokkan pekerjaan pelayanan tampak membedakan klasikal atau individual, guru kelas atau guru mata pelajaran , dan guru atau staf. Keempat, untuk menyamakan tujuan pekerjaan pelayanan terpampang di papan pengumuman dalam kantor madrasah. Kelima, menempatkan penanggung-jawab pelayanan dengan guru dan karyawan mendapatkan pembagian tugas Pengorganisasian pelayanan sampai yang kelima sudah bagus, cuman kadang belum tertangani ketika terdapat beberapa guru yang banyak izin dengan berbagai alasan. Termasuk pembagian tugas yang belum tertangani adalah pelayanan pembelajaran *indoor*, sementara terlihat pelayanan pembelajaran sudah bagus dengan metode *outdoor*.

Mengingat keterbatasan ruang lantai dua hanya tersekat semi permanen, sehingga pembelajaran terganggu suara antar kelas yang berjumlah lima ruang kelas. Sehingga kepala madrasah mengambil langkah ke enam dengan memberikan tugas khusus pelayanan tertentu.

P : Menurut Bapak, Apakah pelaksanaan pelayanan kepala madrasah yang dilakukan dengan empat bagian? Bagaimana keterangan yang bisa disampaikan? imanakah pelaksanaan pelayanan di madrasah ini?

KL : Memang tahapan pelaksanaan pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulangan siswa. Jika dilihat perjalanan pelaksanaan pelayanan sebelum, saat proses dan sesudah kehadiran siswa. Bahwa secara rutin setiap pagi Sriyadi menyiapkan perlengkapan keamanan dan kotak infak pembangunan gedung di pinggir jalan raya.

P : Menurut Bapak, bagaimanakah evaluasi pelayanan kepala madrasah yang bisa disampaikan?

KL : Memang benar bahwa tahap evaluasi pelayanan kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan telah dilakukan evaluasi dari perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan. Evaluasi pelayanan ini dilakukan dua hal yaitu pertama, penyampaian dan pengumpulan informasi. Kedua hasil pengumpulan informasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. menyampaikan bahwa evaluasi dilakukan bersama. Sebagai pengurus yang mengurus MI Tahassus

Ma'arif NU Pedan telah bersama Kepala madrasah menyampaikan dan mengumpulkan informasi pelayanan. Evaluasi pelayanan berkaitan dengan administrasi perangkat pembelajaran didokumentasikan dalam bentuk *file* yaitu program tahunan, semester, Silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). Adapun pelayanan perangkat pembelajaran yang bentuk *print out* adalah daftar hadir siswa, daftar nilai, Jurnal mengajar, buku absensi kelas dan jurnal kelas. Evaluasi daam bentuk penyampaian informasi di teras terdapat tiga papan informasi. Papan informasi pertama berkaitan kegiatan madrasah. Papan informasi kedua berkaitan aktifitas siswa-siswi. Papan informasi ketiga berkaitan dengan komite dan Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan tentang informasi dan laporan dana pembangunan MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Demikian pula selaku pengurus telah bersama kepala madrasah menentukan langkah-langkah berikutnya

P Bagaimanakah kendala manajemen pelayanan yang dihadapi di madrasah ini?

KL : Memang benar yang disampaikan kepala madrasah di atas telah memberikan solusi terhadap kendala yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. Perlu ditambahkan untuk memperkuat jawaban kepala madrasah sebagai berikut saat ini pengurus lembaga dan komite telah menyiapkan penambahan ruang tempat wudlu. Tentang solusi tempat kamar mandi/ WC yang terbatas yaitu saat di jam

pelajaran di atur oleh guru yang mengajar. Di samping itu bekerja sama dengan takmir masjid dan musholla di sekitar madrasah dalam penggunaan kamar mandi. ebutuhkan pelayanan yang kadang mendesak dan membutuhkan biaya yang perlu dianggarkan adalah mengedepankan hal penting dan mendesak dari sisi kebutuhan. Sebagai contoh dibutuhkan meja kursi untuk siswa baru hal ini menjadi prioritas utama. Disusul dengan sesuatu hal yang mendesak walau tidak terlalu penting. Dalam hal ini sebagai contoh tentang dana sosial, mendesak untuk menengok yang sakit dengan cara perwakilan. Lalu pelayanan yang penting dan tidak mendesak. Kepentingan dalam hal ini bisa tenggang waktu. Contoh dalam hal ini adalah penerbitan buku Kontrol dan panduan pembelajaran menjadi penting bagi guru dan siswa , namun kebutuhan bisa tenggang waktu tertentu. Terakhir pelayanan yang tidak penting saat itu dan tidak mendesak. Maksud tidak penting saat itu bukan berarti suatu hal yang tidak penting namun kebutuhan saat itu bisa ditunda lain waktu. Sebagai contoh ruang tamu, ruang guru, ruang kepala madrasah dan UKS sementara ini masih dalam satu ruang bersama. Dalam menghadapi kendala non fisik telah berulang kali dibahas dalam rapat guru, wali murid maupun pengurus.

- P : Menurut anda sebagai pengurus, Bagaimanakah kendala manajemen pelayanan yang dihadapi kepala madrasah?
- KL : Memang kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum

ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. Adapun kendala non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. daritentang fasilitas kamar mandi/ WC dan tempat wudlu masih terbatas . Fasilitas yang ada adalah satu WC dan satu kamar mandi. Dari sisi guru memang terkendala banyak guru baru yang cukup menyita pendampingan dari kepala madrasah.

P : Bagaimana Solusi dalam menghadapi kendala yang ada?

KL : Pengurus lembaga bersama komite telah menyiapkan penambahan ruang tempat wudlu. Tentang solusi tempat kamar mandi/ WC yang terbatas yaitu saat di jam pelajaran di atur oleh guru yang mengajar. Di samping itu kami membantu bekerja sama dengan takmir masjid dan musholla di sekitar madrasah dalam penggunaan kamar mandi.Solusi ruangan musholla yang tidak mencukupi pelaksanaan sholat dhuha dan dhuhur adalah dengan membuat dua waktu yang berbeda, pemanfaatan teras, dan ruang kelas yang ada. Di samping itu, terdapat tikar yang banyak dapat menngunakan untuk pelaksanaan sholat

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Wali Murid MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten

Nama : Astrit Nur Khasanah

Tgl wawancara : 24 Juli 2017

Jam wawancara : 11.20-11.40 WIB.

Tempat : Kantor Madrasah

Kode : P = Pewawancara

WM = Wali Murid

P : Apakah Ibu mengetahui, bahwa di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018 manajemen pelayanan kepala madrasah terdiri perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi?

WM : Memang terdapat empat tahapan fungsi manajemen pelayanan kepala madrasah. Tahapan tersebut adalah pertama perencanaan, kedua pengorganisasian dan koordinasi, ketiga pelaksanaan, dan keempat evaluasi.

P : Bagaimanakah perencanaan pelayanan di madrasah ini?

WM : Bahwa peran wali murid dalam kerja sama perencanaan pelayanan di MI Tahassus Ma'arif NU Pedan selama ini banyak dilibatkan. Berbagai program pendidikan telah dipaparkan di depan pertemuan wali murid termasuk beberapa edaran yang telah disampaikan untuk pelayanan yang baik. Kami bangga bahwa perencanaan pelayanan pertama siswa-siswi

menjadi prioritas dalam pelayanan. Kedua, penetapan tujuan pelayanan pendidikan dalam pembelajaran dan di luar pembelajaran. Ketiga, formulasi prosedur pelayanan terdapat dalam surat edaran dan lain-lain. Keempat, penyerahan tanggung jawab pelayanan pendidikan kepada guru dan karyawan.

P : Bagaimanakah pengorganisasian pelayanan di madrasah ini?

WM : Memang tahapan pelaksanaan pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulungan siswa. Bahwa pelaksanaan pelayanan saat pembelajaran menjadi daya tarik bagi siswa dan masyarakat. Pelayanan saat pembelajaran menggunakan PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan) menjadi bagian terpenting menjadi bagian kualitas layanan yang dirasakan memenuhi harapan wali murid. Demikian pula pelayanan saat pembelajaran menggunakan metode pembelajaran di luar ruangan (*outdoor*) terlihat anak-anak cukup senang dan antusias. Sebagai orang tua mendukung mengingat di sekeliling lingkungan madrasah terdapat jalan kampung yang sejuk, masjid-musholla dekat dan lingkungan terdapat banyak pohon yang rindang.

P : Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan di madrasah ini?

WM : Memang tahapan pelaksanaan pelayanan dibagi empat bagian. Bagian tersebut adalah pelayanan penyambutan siswa pagi hari, saat pembelajaran, waktu istirahat dan pelepasan kepulungan siswa. Bahwa

pelaksanaan pelayanan saat pembelajaran menjadi daya tarik bagi siswa dan masyarakat. Pelayanan saat pembelajaran menggunakan PAIKEM (Pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan) menjadi bagian terpenting menjadi bagian kualitas layanan yang dirasakan memenuhi harapan wali murid. Demikian pula pelayanan saat pembelajaran menggunakan metode pembelajaran di luar ruangan (*outdoor*) terlihat anak-anak cukup senang dan antusias. Sebagai orang tua mendukung mengingat di sekeliling lingkungan madrasah terdapat jalan kampung yang sejuk, masjid-musholla dekat dan lingkungan terdapat banyak pohon yang rindang.

P : Bagaimanakah evaluasi pelayanan di madrasah ini?

WM : Evaluasi pelayanan dilakukan dengan mendengar masukan wali murid di setiap rapat wali murid. Masukan, saran dan kritik bisa dilakukan 24 jam melalui jalur komunikasi Telepon/SMS/WA. Terdapat jalur group WA sesuai kelas masing-masing. Disamping itu disiapkan tentang kemudahan pelayanan keuangan dengan menggunakan kartu kontrol dan kwitansi pembayaran. Bagi anak yang menabung disiapkan dua buah buku tabungan. Buku tersebut adalah buku yang dicetak dari pihak Madrasah, buku yang kedua buku rekening bank.

P : Bagaimanakah kendala manajemen pelayanan kepala madrasah?

WM : Memang kendala dikelompokkan dua hal yaitu kendala fisik dan non fisik. Kendala fisik terdiri kekurangan ruang kelas, kamar mandi, belum ada pagar pembatas lokasi dan peralatan penunjang. Adapun kendala

non fisik adalah guru kurang sesuai program pembelajaran, bermacam-macam kemampuan membaca dan karakter siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan. Dari kendala fisik antara lain tidak ada pagar di lokasi. Walau tidak banyak kejadian kecelakaan dari siswa maupun penyebab dari siswa namun kejadian kecelakaan menjadi perhatian bagi madrasah. Selaku orang tua terdapat kekhawatiran terhadap anak.

P : Bagaimana Solusi kepala madrasah dalam menghadapi kendala ?

WM : Memang benar yang disampaikan kepala madrasah di atas telah memberikan solusi terhadap kendala yang diberikan manajemen pelayanan kepala Madrasah Ibtidaiyyah Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018. Perlu ditambahkan untuk memperkuat jawaban kepala madrasah sebagai berikut komunikasi wali kelas dengan wali murid cukup intens dilaksanakan untuk saling berbagi informasi, masukan, dan solusi terbaik. Setiap wali kelas sudah banyak yang mempunyai data nomor telpon genggam (HP) dari orang tua/ wali murid. Mengingat wali murid di madrasah ini dari berbagai desa sekecamatan pedan, sebagian lain dari luar kecamatan Pedan, Klaten. Terdapat beberapa group WA di madrasah ini. Solusi Fisik kekurangan sarana prasarana difokuskan terhadap pelayanan terbaik pada siswa. Tiap hari antar guru saling pengertian dengan berkomunikasi dalam penggunaan ruang yang sebagian besar suara anak antar kelas masih terdengar. Solusi non fisik tampak guru banyak kreatif dan tetap menyenangkan anak-anak.

Catatan Lapangan

Hari, Tanggal : Selasa, 25 Juli 2017

Tempat : MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten

Waktu : 06.15 – 07.00 WIB

Deskripsi :

Pengamatan mulai pukul 06.15 petugas kebersihan (Sriyadi) telah hadir dahulu. Aktifitas awal membuka semua pintu ruang kelas dan kantor, menata dan menghidupkan sound system dengan nada sholawat nabi versi Habib Syech menjadi nada favorit, disamping nada *murattal Al Qur'an* versi anak. Sekitar pukul 06.25 siswa mulai berdatangan. Sriyadi merangkap sebagai keamanan bersama seorang guru piket membantu siswa dalam penyeberangan jalan raya. Pengamanan jalan dengan perlengkapan keamanan yang tersedia yaitu tulisan hati-hati, bendera pramuka, peluit dan pembatas marka jalan. Disusul guru piket yang lain menyambut siswa di depan pintu masuk utama. Menjelang pukul 06.50 Guru-guru yang lain menyambut dengan prinsip 3 S (senyum, sapa dan salam). Kedatangan siswa-siswi sebagian terdapat dengan menggunakan dua buah mobil antar jemput yang disediakan dari madrasah.

Di pagi itu sebelum 07.00 pelayanan pembayaran dapat langsung ditangan semua guru yang ada. Selanjutnya mekanisme yang ada adalah guru penerima keuangan dari siswa atau wali siswa diserahkan kepada wali kelas dahulu baru seminggu sekali penyerahan kepada Bendahara bidang masing-masing. Terlihat anak kelas satu sebagian ada yang menangis dengan berbagai alasan di antaranya

adalah tidak mau berpisah atau ingin ditunggu orang tuanya. Dengan sigap dan cepat berapa guru sebagian melayani anak yang menangis. Sebagian lain beberapa wali kelas langsung melayani konsultasi anak dari orang tua baik tentang kondisi anak maupun menerima pembayaran keuangan madrasah.

Catatan Lapangan

Hari, Tanggal : Selasa, 25 Juli 2017

Tempat : MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten

Waktu : 07.00 – 09.00 WIB

Deskripsi :

Tepat pukul 07.00 petugas piket membunyikan bell tanda masuk. Sambil memberi komando lewat pengeras suara, petugas piket mempersilahkan urutan kelas yang terjadwal memandu pembiasaan diri yaitu bacaan doa dan *nadzom Asmaul Husna*. Lewat pengeras suara yang di beberapa sudut ruang tertentu ditempelkan siswa di dalam kelas dapat mendengar panduan pemandu. Di Madrasah ini kelas tertinggi tahun pelajaran 2017/2018 adalah kelas V. Kelas IV dan V terdiri dari satu Rombel(Rombongan Belajar). Kelas III terdiri dari dua rombel, Kelas II terdiri dari empat rombel dan kelas satu terdiri dua rombel. Jadi terdapat sepuluh rombel di madrasah ini. Terdapat dua rombel yang masih berada di ruang menempel ruang lain. Kelas tersebut adalah ruang kelas III B masih berada di teras musholla. Dengan disekat dengan tempelan triplek. Ruang kelas II D berada bersebelahan dengan ruang guru. Sementara itu ruang guru masih multi fungsi, dalam artian digunakan untuk ruang guru, kepala Madrasah, UKS , Koperasi, Penyimpanan peralatan olahraga dan ruang tamu. Di saat pembacaan *nadzom* petugas piket berkeliling melihat situasi dan kondisi madrasah. Di antaranya melakukan pendampingan dan pelayanan siswa yang belum berpisah dari orangtuanya. Dengan santun dan lembut petugas piket menenangkan siswa .

Bahkan terlihat salah seorang siswa *digendong* dalam keadaan menangis karena harus berpisah dengan orang tuanya.

Di dalam kelas Hafalan surat-surat pendek dari Juz 30 Al Qur'an diulang-ulang secara bersama maupun mandiri dengan memakai istilah "*muroja'ah*". Tampak seorang siswa dibimbing tentang membaca huruf Arab dengan metode "Yam Bua" Cetakan dari Kudus. Bagi yang belum lancar membaca huruf latin dibina membaca huruf latin. Bacaan siswa dikontrol dengan kartu Kontrol yang telah disediakan dari pihak Madrasah. Dalam pengamatan tampak pelayanan saat pembelajaran beberapa guru menyapa dan memberi semangat siswa dengan yel-yel, tepuk ataupun nyanyian *edukatif*. Sebagian lagi guru memanfaatkan pohon disekitar madrasah sebagai tempat belajar kelas IIB dengan beralas tikar. Terdapat siswa kelas IA bersama seorang guru tampak belajar di pinggir jalan yang teduh, banyak pepohonan di pinggir jalan, dan sepi dari kendaraan. Demikian pula Kelas IIIB memanfaatkan masjid di sebelah utara madrasah untuk tempat belajar. Bahwa dalam pelayanan saat pembelajaran beberapa guru menyapa dan memberi semangat siswa dengan yel-yel, tepuk ataupun nyanyian *edukatif*. Yel-yel tersebut antara lain ketika guru memberi aba-aba: "mana semangatmu?", dijawab siswa: "ini semangatku, ha ha ha ha ha". Tepuk yang ada antara lain disebutkan "Tepuk MIT". Nyanyian yang ada dengan menyadur nyanyian pramuka atau nada yang mudah dicerna anak. Dari pengamatan terlihat pelayanan kegiatan olahraga menggunakan halaman dan teras sebagai lokasi aktifitas. Penggunaan alat yang ada dipadukan dengan lingkungan alam sekitar yang banyak perladangan menjadi memacu kreatifitas guru. Di sekitar Madrasah ini memang

terdapat Masjid dan musholla yang bisa dijangkau dengan jalan kaki sekitar dua sampai lima menit. Termasuk sebuah tugu lilin dan kantor Desa dan kios pasar yang terbuka namun tidak terpakai.

Catatan Lapangan

Hari, Tanggal : Selasa, 25 Juli 2017

Tempat : MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten

Waktu : 09.00 – 09.45 WIB dan 12.00 – 12.30 WIB

Deskripsi :

Dari pengamatan pukul 09.00 tampak pelayanan pelaksanaan Sholat Dhuha termasuk bagian dari istirahat yang terbimbing. Tempat pelaksanaan sholat untuk kelas V di teras tengah dengan memakai tikar sebagai alasnya. Kelas III dan IV dilaksanakan di dalam musholla. Sementara kelas I dan II di teras sebelah utara dan selatan. Pelayanan pelaksanaan Sholat Dhuha dipandu oleh seorang pemandu dan dibantu guru kelas masing-masing. Diawali dengan pengawasan wudlu. Tempat wudlu dengan air sumur yang sudah disediakan tower penampungan cukup mengaktifkan pompa air listrik. Dalam pelaksanaan semua bacaan sholat dhuha *dijaharkan/* dinyaringkan untuk menghafal bacaan. Pelaksanaan sholat dhuha dipandu guru yang terjadwal dengan pengeras suara salon aktif di dalam Musholla.

Pelaksanaan pelayanan waktu Istirahat secara hanya selama 15 menit. Waktu yang tersedia yaitu antara pukul 09.30 sampai dengan pukul 09.45. Saat Istirahat siswa-siswi dibimbing untuk makan bekal (nasi) yang dibawa dari rumah masing-masing. Dari pengamatan pada Wali kelas Kelas I A dan I B telah mendata siswa-siswi yang membawa bekal nasi dari rumah. Masih menurut Binti Shalikhah menyampaikan bahwa pembiasaan ini dilakukan tanpa ada kesempatan

siswa-siswi membeli jajanan warung. Siswa diperkenankan uang jajanan untuk membeli saat jam kepulangan. Saat istirahat itu pula beberapa guru bersama-sama makan bekal dari rumah masing-masing. Pada saat tertentu makanan kecil atau besar disediakan dari madrasah. Dalam pengamatan istirahat kedua pada pukul 12.00 dilaksanakan dengan sholat dhuhur dengan berjamaah. Guru memandu pelaksanaan pelaksanaan sholat Kelas I, II, dan III di Musholla. Walaupun dalam satu mushalla ukuran 9 m X 9 m penempatan siswa berdasarkan kelas masing masing. Sedangkan kelas IV di dalam ruang kelas. Pelaksanaan sholat dzuhur Kelas V dilaksanakan di teras Madrasah. Pelaksanaan istirahat kedua selesai sampai pukul 12.30.

Catatan Lapangan

Hari, Tanggal : Selasa, 25 Juli 2017

Tempat : MI Tahassus Ma'arif NU Pedan Klaten

Waktu : 13.00 – 13.45 Wib

Deskripsi :

Menjelang waktu kepulangan pukul 13.15 tampak Sriyadi menyiapkan pengamanan jalan dan pengaturan parkir penjemputan siswa. Pengamanan jalan ini yang dimaksud adalah perlengkapan keamanan yang tersedia yaitu tulisan hati-hati, bendera pramuka, peluit dan pembatas marka jalan. Sriyadi sebagai keamanan bersama seorang guru piket membantu siswa dalam penyeberangan jalan raya. Disusul guru piket yang lain melepas siswa di depan pintu keluar utama dengan prinsip 3 S (senyum, sapa dan salam). Kepulangan siswa-siswi sebagian diantar dengan menggunakan dua buah mobil antar jemput yang disediakan dari madrasah. Tampak sebagian guru piket berkeliling untuk melihat siswa-siswi yang belum pulang atau belum dijemput.

Terdapat beberapa hal perlu dicatat tentang kepulangan. Ada siswa belum dijemput sampai 15 menit dari jam kepulangan. Hal ini diselesaikan dengan dihubungi lewat Hand Pone (HP). Terdapat seorang anak yang pulang bersama teman satu desa namun tidak koordinasi dengan guru piket, sementara salah seorang keluarga menjemput. Hal ini diselesaikan dengan dihubungi lewat HP menghubungi keluarga yang berada di rumah si anak tersebut bahwa si anak telah pulang ke rumah dan memang terbukti sudah sampai di rumahnya. Guru

selain piket sebagian sudah pulang setelah pukul 13.30. Sebagian yang lain masih asyik menyelesaikan menata kelas maupun menyiapkan kegiatan belajar untuk hari berikutnya. Sebagaimana guru piket terlihat menghias kelas. Sriyadi menutup jendela dan mengunci pintu kelas yang sudah sebagian ada kunci pintunya. Tampak pukul 13.45 semua siswa sudah meninggalkan madrasah, semua gurut dan penjaga mulai meninggalkan madrasah.

CATATAN DOKUMENTASI



Agus Setiawan, S.HI (kepala MI Tahassus Ma'arif NU Pedan) selesai wawancara dan memimpin rapat



Bersama Binti Shalikhah. S.Pd.I. (Guru MIT Ma'arif NU Pedan)



Ali Mushofa, S.Ag. (Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Pedan) bersama peneliti.



Bersama Astrit Nur Khasanah (Wali Murid MIT Ma'arif NU Pedan)



Tampak dari depan.
Suasana pagi hari, depan madrasah
terdapat jalan raya. Spanduk dan
bendera dipasang untuk pelayanan
penyambutan siswa



Tampak dari pojok timur.
Bapak Sriyadi siap pengamanan
jalan dengan perangkat yang ada



Tampak dari pojok barat
Ibu Guru Afni melayani pengamanan dan menyambut siswa

FOTO HASIL PENGAMATAN



KEBERSIHAN
Bapak Supriyadi merangkap kebersihan membersihkan musholla MIT Ma'arif NU Pedan



Pelayanan pendampingan Sholat Dhuha dan Dhuhur menggunakan halaman dan teras bagi yang tidak muat di Musholla



Sejuk dan menyenangkan Pelayanan Belajar di luar ruang kelas.



Pelayanan dekat dan menyenangkan di dalam kelas



Salah satu papan informasi, laporan dan evaluasi. Berada di selasar pintu masuk madrasah



Buku pelayanan lancar membaca dan Kartu kontrol prestasi



Salah satu buku produk untuk pelayanan prestasi siswa-siswi



Piala hasil prestasi siswa-siswi MI Tahassus Ma'arif NU Pedan



Pelayanan memandu di tempat wudlu



Fasilitas musholla ditengah antar bangunan ruang kelas yang berlantai dua. Halaman berpaving cukup luas.



Tampak ibu guru Risa melayani pendampingan siswa yang belum dijemput dan komunikasi dengan orang tua siswa



Fasilitas gedung baru di sebelah selatan Musholla direncanakan calon lantai dua. Fasilitas tempat sandal untuk sholat sudah tersedia.