



**“MANAJEMEN PENINGKATKAN MUTU LAYANAN SISWA DI
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 DELI SERDANG”**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada
Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*

Oleh:

NURUL INSANI
NIM: 0307161011

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



**“MANAJEMEN PENINGKATKAN MUTU LAYANAN SISWA DI MADRASAH
ALYAH NEGERI 1 DELI SERDANG”**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Mengikuti Seminar Proposal Skripsi
Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*

Oleh:

NURUL INSANI
NIM : 0307161011

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof.Dr.Syafaruddin,M.Pd
NIP :196207161990031004

Pembimbing II

Dr.H.M.Adlin Damanik.M.AP
NIP : 195512121985031002

Ketua Prodi MPI

Dr. Abdilah, M.Pd
NIP: 196808051997031002

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



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

Jl. Williem Iskandar Pasar V telp. 6615683-662292, Fax. 6615683 Medan Estate 20731

SURAT PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul:” **Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa**” yang disusun oleh **Nurul Insani** yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal:

23 November 2020 M
8 Rabiul Awal 1442 H

Skripsi ini diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan pada Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara Medan.

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

Ketua

Sekretaris

Dr. Abdillah, M.Pd

Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd

████████████████████
NIP: 19680805 199703 1 002

████████████████████
NIP: 19700504 201411 1 002

Anggota Penguji

1. **Prof.Dr.Syafaruddin,M.Pd**
NIP : 196207161990031004

2. **Dr.H.M.Adlin Damanik,M.AP**
NIP : 195512121985031002

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

4. **Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd**
NIP: 19670205 2014 11 1001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

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

ABSTRAK



Nama : Nurul Insani
NIM : 0307161011
Tempat/Tanggal Lahir: Kisaran/30 Juni 1998
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Pembimbing I : Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd
Pembimbing II : Dr. H. M. Adlin Damanik, M.AP
Judul Skripsi : Manajemen Peningkatan Mutu Layanan
Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

Kata Kunci: *Manajemen, Mutu dan Layanan*

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Perencanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang, 2) Pelaksanaan Rencana Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang, 3) Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yaitu teknik analisis deskriptif yang berupaya menggambarkan data-data yang terkumpul mengenai Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah, dan Siswa. Pengujian Keabsahan data dengan menguji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependilitas (*dependility*) dan uji konfirmabilitas (*confirmability*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perencanaan peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang dilakukan dengan menganalisis kebutuhan siswa, dan regulasi pendidikan dengan cara meningkatkan sarana prasarana, dan meningkatkan kualitas pendidikan, 2) Pelaksanaan program peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang yakni dengan memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana, merealisasikan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, 3) Evaluasi program peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang dilakukan dengan cara melibatkan para guru dan tenaga pegawai untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Proses evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan.

Mengetahui,
PEMBIMBING I



Prof.Dr.Syafaruddin.MPd

NIP:96207161990031004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kita karunia yang begitu besar sehingga yang dengan karunianya proposal ini dapat diselesaikan dengan baik, dan tentunya tidak pernah terlepas dari nikmat Allah yang telah Allah SWT berikan sehingga tugas wajib dan perjuangan disemester akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, yang dengan judul :

“MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU LAYANAN SISWA DI
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 DELI SERDANG”

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

Sebab penulis masih memiliki kekurangan dalam ilmu pengetahuan dan pengalaman, sehingga banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan serta arahan dari bapak-bapak dosen pembimbing penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing skripsi. Dalam kesempatan ini saya berterimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Dr. H. M. Adlin Damanik, M.AP sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan kerendahan hati penulis menyampaikan bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki kekurangan dan kejanggalan baik yang menyangkut teknis maupun segi ilmiahnya. Oleh sebab itu penulis membuka diri untuk menerima kritikan yang bersifat membangun dari para pembaca dalam rangka perbaikan.

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memunculkan terobosan baru didalam dunia pendidikan dan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga dengan skripsi ini dapat menjadi kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya ilmu Manajemen Pendidikan Islam di lembaga pendidikan dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.*

Medan, 09 November 2020

Nurul Insani
NIM: 0307161011

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, dalam hal ini saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Teristimewa kepada yang tersayang **Ayahku Syahrial, Ibundaku tercinta Susilawati, Ibuku Latifah Hanum** dan seluruh **Keluarga Legimin** yang selama ini telah begitu banyak memberikan yang terbaik serta kasih sayang yang luar biasa hingga sampai saat ini. Terimakasih atas dukungan, nasehat, doa yang beliau berikan sehingga saya mampu untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
2. Pimpinan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Bapak Rektor **Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, MA**
3. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan **Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd**, seluruh Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Abdillah, M.Pd** sebagai ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, sekaligus sebagai Penasehat Akademik yang selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan program perkuliahan sesuai dengan yang diharapkan.
5. **Dr. Muhammad Rifa'I, M.Pd**, Selaku sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang juga telah banyak memberikan semangat serta motivasi kepada kami khususnya mahasiswa Jurusan MPI.

6. Segenap **Dosen, Staff, dan Karyawan Jurusan** Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberi bekal pengetahuan dan keterampilan selama masa studi.
7. Bapak **Prof. Dr. Syafaruddin, M. Pd** sebagai pembimbing I dan Bapak **Dr. H. M. Adlin Damanik, M. AP** sebagai pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Bapak **Drs. Asnawi, S.Pd, M.si** selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang, Bapak **Arwansyah Dalimunthe, S.Ag, M.Pd** selaku Wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum, beserta guru lainnya yang telah memberikan kontribusi data-data kepada penulis dalam proses penelitian
9. Partner saya **Ravi Badriansyah Marpaung** yang selalu setia berada disamping untuk memberi semangat, perhatian serta dukungan yang begitu besar dan selalu ada dikala suka dan duka sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN SU Medan.
10. Group 5 girl, **Desi Amelia, Rahma Dhani, Indah Utami, Yuni Afrilita** dan juga teman teman KKN 114 yaitu **Mia Amalia, Hildayanti**, dan teman-teman KKN 114 lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberi support kepada saya, memberikan masukan, dan selalu menghibur saya dikala sedih dan senang sehingga saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Sahabatku tersayang, **Nurul Pratiwi, Ririna Dara, Dewi Iestari**, dan Sahabat organisasiku **Ayu Hasari, Nurul Fauziah Umry** serta keluarga kedua Lembaga Kreativitas Seni Mahasiswa yang telah banyak

memberikan masukan, dukungan dalam hal apapun sehingga saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Kawan-kawan seperjuangan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Tahun Akademik 2016 khususnya buat MPI-3.

Semoga Allah SWT memberikan balasan rahmat sesuai dengan amal kebaikan yang telah diberikan. Aaamiin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pembaca, bagi dunia pendidikan pada umumnya dan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam pada khususnya.

Medan, 09 November 2020

Nurul Insani
NIM: 0307161011

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	1
UCAPAN TERIMA KASIH	3
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR LAMPIRAN	10
BAB I : PENDAHULUAN	11
A. Latar Belakang Masalah	11
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	18
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian.....	19
E. Manfaat Penelitian.....	20
BAB II KAJIAN TEORITIS	21
A. Pengertian Manajemen	21
B. Pengertian Mutu	30
C. Konsep Manajemen Mutu	34
D. Pengertian Layanan	41
E. Standar Mutu Pelayanan.....	45
F. Dimensi Kualitas Layanan	48

G. Kualitas Layanan Pendidikan	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	57
B. Teknik Analisis Data	58
C. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data.....	60
D. Teknik Pengumpulan Data	62
BAB IV: TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN.....	66
A. Temuan Umum	66
1. Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang	66
2. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang	66
3. Tujuan Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.....	67
4. Standar Kompetensi Lulusan Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.....	67
5. Keadaan dan Potensi Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.....	70
6. Keadaan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.....	74
B. Temuan Khusus	75
1. Perencanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang.....	75
2. Pelaksanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang.....	79
3. Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang.....	82
C. Pembahasan Penelitian.....	86
1. Perencanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang	86

2. Pelaksanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang	87
3. Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang	88
BAB V : PENUTUP	90
A. KESIMPULAN	90
B. SARAN.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
TRANSKIP WAWANCARA.....	96
RIWAYAT HIDUP	99

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Hal
Tabel 4. 1	Keadaan Gedung MAN 1 Deli Serdang.....	71
Tabel 4. 2	Tabel Periode Kepemimpinan Kepala Madrasah	72
Tabel 4. 3	Struktur Pimpinan MAN 1 Deli Serdang.....	72
Tabel 4. 4	Pengurus Komite MAN 1 Deli Serdang	72
Tabel 4. 5	Nama Guru dan Pegawai MAN 1 Deli Serdang	73
Tabel 4. 6	Jumlah Peserta Didik Tahun Pelajaran 2020/2021	75
Tabel 4. 7	Keadaan Gedung MAN 1 Deli Serdang.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran	Hal
Lampiran 1	Pedoman Wawancara Kepada Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang	96
Lampiran 2	Pedoman Wawancara Kepada Wakil Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang	97
Lampiran 3	Hasil Wawancara Kepala Madrasah.....	98
Lampiran 4	Hasil Wawancara Wakil Kepala Madrasah	102
Lampiran 5	Hasil Wawancara Kepada Siswa	81
Lampiran 6	Dokumentasi.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada aspek kehidupan manusia saat ini pendidikan dilihat sebagai hal yang sangat penting. Pendidikan menuntut setiap lembaga berbenah diri untuk meningkatkan mutunya. Di samping itu, berbagai lembaga pendidikan sudah banyak beroperasi, baik yang di swasta maupun yang di negeri, dari yang kualitas bagus maupun yang kurang berkualitas. Dengan demikian dengan banyaknya lembaga pendidikan yang bermunculan tersebut, sehingga persaingan sangat ketat dalam menghimpun peserta didik. Sehingga melalui peningkatan jumlah persaingan akan menuntut masing-masing lembaga untuk senantiasa fokus pada keinginan dan kebutuhan pelanggan juga terpenuhinya apa yang diharapkan melalui cara yang lebih baik dan terdapat keunggulan daripada pesaing.

Peningkatan mutu sekolah merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh setiap sekolah agar tetap eksis di dunia pendidikan. Upaya dalam meningkatkan mutu pendidikan sebagai usaha yang harus dilakukan secara berkelanjutan untuk tercapainya pendidikan yang berkualitas, pendidikan yang berkualitas juga merupakan kunci dari mutu pendidikan.

Menurut Mulyasa, manajemen pendidikan ialah segala sesuatu yang berkaitan terhadap proses pendidikan yang dikelola dalam pencapaian tujuan yang sudah ditentukan, dari tujuan jangka pendek, menengah, hingga tujuan jangka panjang.

Purwanto dan Djojopranoto mengemukakan manajemen pendidikan ialah melakukan suatu usaha bersama supaya memberdayakan seluruh sumber daya baik uang, manusia, bahan dan fasilitas serta metode untuk meraih tujuan pendidikan dengan efisien dan efektif.

Menurut Soebagio Atmodiwirio menyebutkan manajemen pendidikan sebagai proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin, mengandalkan tenaga pendidikan, sumber daya pendidikan supaya tercapai tujuan pendidikan.

Mutu adalah sesuatu yang diharapkan para masyarakat umum, pelanggan, maupun masyarakat pendidikan dan dianggap mempunyai suatu nilai yang sesuai dengan harapan. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, lembaga harus memberi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan pendidikan.¹

Mutu pendidikan adalah keseimbangan antara kebutuhan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) dengan pelayanan yang diberikan dari pengelola pendidikan. Kerangka filosofi pendidikan dalam pengembangan sekolah bermutu ialah keselarasan input, proses dan hasil sekolah dengan kebutuhan para *stakeholder* dan kebutuhan peserta didik.²

Mutu pendidikan semakin berkembang dengan sejalanannya waktu. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan atau kriteria masyarakat menilai pendidikan atau sekolah telah berubah. Masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan sekolah dan mutu lulusan yang dihasilkan oleh sekolah tersebut, untuk itu informasi tentang mutu pendidikan di sekolah terus menerus menjadi perhatian masyarakat untuk menjadi bahan pertimbangan dalam memilih sekolah untuk tempat belajar.

¹ Syafaruddin, 2009. "*Manajemen dan Strategi Pembelajaran*". Medan: Perdana Publishing

² Syafaruddin & Mesiono, 2006. "*Pendidikan Bermutu Unggul*". Bandung: Cipta Pustaka Media, hal. 57.

Pendidikan yang berkualitas juga merupakan tuntutan dan harapan *stakeholder* pendidikan. Tentu saja semua orang akan lebih suka menuntut ilmu di lembaga yang bermutu dan berkualitas. Dengan demikian lembaga pendidikan/sekolah harus bisa memberi layanan dan mutu yang baik supaya tidak ditinggalkan dan bisa bersaing dengan lembaga pendidikan lain.³

Dalam peningkatan mutu suatu sekolah seluruh elemen yang ada didalamnya harus ikut terlibat dan memiliki tugas, visi, misi yang sama. Perkembangan zaman yang semakin berkembang menuntut lembaga pendidikan dalam bersaing memperkenalkan kualitas lembaga pendidikannya. Oleh sebab itu, pemimpin harus melakukan perbaikan dalam menghadapi persaingan dengan lembaga pendidikan yang ada.

Faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan yang baik, pertama ialah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kapabilitas melayani pelanggan secara cepat serta bermutu. Selain itu, karyawan juga harus mempunyai kapabilitas dalam sopan santun, komunikasi, ramah dan bertanggung jawab penuh pada pelanggan.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus di ikuti tersedianya fasilitas yang mendukung ketepatan, kecepatan, dan akurasi pekerjaan. Fasilitas yang dimiliki harus didukung oleh kemajuan teknologi masa kini. Sehingga, fasilitas yang dimiliki seharusnya ditangani oleh SDM yang berkualitas. Maka bisa dikatakan faktor tersebut sebagai penunjang satu sama lainnya.⁴

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan

³ Muhammad Fadhli, 2017. *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan, TADBIR: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* vol 1, No 02, STAN Curup-Bengkulu p-ISSN 2580-3581; e-ISSN 2580-5037, hal. 2.

⁴ Kasmir, 2011. *“Etika Costomer Service”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hal. 33.

yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bias terpenuhi. Perlu diketahui bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang dicari oleh para pelanggan.

Dalam memahami manajemen mutu terpadu itu sendiri kita harus bisa mendalami hal-hal apa saja yang perlu kita ketahui tentang manajemen mutu. Adapun hal yang di maksudkan sebagai berikut ini: pencapaian dan pemuasan secara berkelanjutan, tanggung jawab dengan para pegawai yang proporsional, kerja sama, mengurangi sisa pekerjaan dan pengulangan pekerjaan.⁵

Dengan pernyataan dari pengguna jasa (siswa) tentunya jangan hanya dijadikan sebuah wacana saja. Karena pelanggan yang merasakan hal tersebut. Namun ini sulit untuk dibuktikan oleh lembaga. Hal ini dikarenakan tidak adanya data dari keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga.

Dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tentunya perlu ditanggapi oleh lembaga, oleh karena itu diperlukan data yang signifikan untuk membuktikan keluhan pelanggan yang diberikan kepada pihak sekolah. Berpijak dari hal tersebut, maka sangatlah perlu untuk diberikan kualitas layanan kepada pelanggan.

Kualitas menurut Feigenbaum dalam bukunya Nasution, yang berjudul *Total Service Management*, mengemukakan kualitas ialah kepuasan pelanggan

⁵ Syafaruddin, 2016. "*Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*". Jakarta: Grasindo. hal. 31-34.

yang penuh (*Full Customer Satisfaction*). Jadi, produk dinyatakan berkualitas jika bisa memberi kepuasan penuh terhadap pelanggan.⁶

Perhatian lembaga pendidikan tidak lagi hanya terbatas pada produk (jasa) melainkan juga kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan supaya terjalin ikatan hubungan yang kuat terhadap lembaga. Untuk jangka panjang, ikatan tersebut memungkinkan lembaga pendidikan supaya memahami harapan pelanggan dengan seksama serta memahami kebutuhan pelanggan.

Lembaga pendidikan harus mampu memahami perilaku dari para pelanggan, karena pelanggan mempunyai sikap dan preferensi yang berbeda terhadap obyek. Selain itu pelanggan juga berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkannya juga berbeda, selanjutnya juga diperlukan beberapa cara agar pelanggan pendidikan tetap bertahan dan setia terhadap lembaga pendidikan.

Kualitas layanan internal di dalam dunia pendidikan sangat berpengaruh dalam terciptanya kepuasan pendidik serta peserta didik. Hal itu dapat dilihat dengan adanya lingkungan yang kondusif, keterlibatan guru dan komunikasi yang efektif dalam setiap prosesnya.

Untuk mewujudkan pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan disetiap aspek, tapi dalam melakukan pembenahan sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. Komponen itu mencakup berbagai unsur manajerial yaitu SDM, informasi, finansial, humas, kurikulum dan sarana prasarana. Sedangkan mata rantai kegiatan layanan jasa diantaranya; supplier, input, proses, output dan *costumer*. Ditinjau dari definisi Pelayanan yaitu suatu aktivitas yang terjadi pada seseorang dan orang lain secara

⁶ Nasution, 2004. "*Manajemen Jasa Terpadu*", Bogor: Ghalia Indonesia 2004. hal. 119.

langsung atau interaksi dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini sekolah harus dapat memberikan layanan yang prima kepada siswa sebagai pelanggan sehingga terjadi interaksi langsung.⁷

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan unggul ialah sikap atau cara guru ketika memberikan layanan terhadap pelanggan dengan memuaskan. Dapat dinyatakan, terdapat empat unsur pokok pada konsep kualitas, yakni ketepatan, keramahan, kecepatan, dan kenyamanan.

Keempat komponen layanan tersebut sebagai satu kesatuan layanan yang terintegrasi, artinya layanan atau jasa menjadi *Excellent*, setiap guru harus mempunyai suatu keterampilan, diantaranya penampilan yang rapi dan baik, sikap ramah, menunjukkan kinerja yang bagus dan sikap untuk melayani, memahami pekerjaan, dapat berkomunikasi dengan baik, bisa memahami siswa, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Sehingga pencapaian *Excellent* bukanlah hal yang mudah, namun apabila hal itu bisa dilakukan, sehingga lembaga akan bisa mencapai manfaat yang maksimal, terutama terhadap kepuasan.

Pihak pelanggan pendidikan memiliki hak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, layanan tersebut bisa terlihat dari berbagai bidang, dari pelayanan berupa bentuk fisik bangunan hingga layanan yang berbentuk fasilitas dan guru yang profesional. Konsumen akan memperhatikan keadaan bangunan, ruang belajar, mulai dari bangku, kamar mandi bersih dan air lancar, bahkan sampai atap yang bocor. Kemudian ketersediaan berbagai fasilitas, berupa teknologi pendidikan, guru yang disiplin dan rajin, sering mendengarkan informasi yang

⁷ Alma Buchari, 2003. "*Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*". Bandung: CV Alfabeta. hal. 44.

baru dan sebagainya. Semua fasilitas yang ada diharapkan tepat sasaran agar pelanggan merasa nyaman ini merupakan tujuan dari pemasaran pendidikan.

Terlebih Kegiatan belajar mengajar merupakan pelayanan yang berhubungan atau berinteraksi langsung dengan pelanggan atau siswa, hendaknya berusaha meningkatkan kualitas kegiatan belajar mengajar kepada siswa. Sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan atas layanan kegiatan belajar mengajar yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap lembaga diharapkan tingkat kepercayaan mereka akan meningkat.

Penelitian ini memiliki kesamaan dan perbedaan dengan peneliti lainnya, seperti:

Skripsi Kasmawati (2011) dengan judul “Peran Guru dan Orang Tua dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam pada Siswa SD Negeri Tanggul Patompo 1 Makassar” metode yang digunakan sama sedangkan perbedaannya yaitu judul penelitian lebih mengarah pada meningkatkan mutu pelayanan Siswa.⁸

Skripsi Samsir (2011) dengan judul “Keterlibatan Orang Tua Siswa dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SD 128 Palero Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng” metode yang digunakan sama yaitu metode pendekatan manajemen, sedangkan perbedaannya Judul penelitian lebih mengarah kepada keterlibatan Orang Tua Siswa.⁹

Skripsi Astuti (2017) dengan judul “Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba” metode yang digunakan yaitu metode pendekatan manajemen dan

⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Edisi revisi IV; Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 1

⁹ Ibid ;19

komunikasi, sedangkan perbedaannya penelitian ini lebih mengarah kepada implementasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan.

Jasa pelayanan yang berhasil dalam pencapaian tujuan sangat tergantung pada konsumen. Sekolah memberi pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggannya dapat bersaing dan mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Mutu layanan sudah menjadi perhatian yang utama untuk bersaing dalam dunia pendidikan. Mutu layanan bisa menjadi salah satu strategi Lembaga dalam meraih kepuasan konsumen.

Begitu juga di lembaga pendidikan Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang memerlukan kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan untuk tetap eksis dan menarik banyak pelanggan pendidikan. Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan (siswa).

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Supaya terhindar penafsiran yang keliru dari pembaca dan ada perbedaan dari pokok permasalahan, oleh karena itu penelitian fokus terhadap “Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang”.

2. Deskripsi Fokus

Atas dasar fokus penelitian tersebut bisa dideskripsikan sesuai dengan substansi permasalahan dan pendekatan penelitian, yaitu Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang. Maka deskripsi fokus penelitian ini adalah:

- a. Perencanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.
- b. Pelaksanaan Rencana Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.
- c. Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan latar belakang sehingga bisa ditetapkan rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana Perencanaan Peningkatkan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
2. Bagaimana Pelaksanaan Rencana Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
3. Bagaimana Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilaksanakan diantaranya:

1. Untuk mengetahui perencanaan peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan rencana peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

3. Untuk mengetahui evaluasi peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.

E. Manfaat Penelitian

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

1. Secara Teoritis, sebagai sumbangan pemikiran tentang manajemen peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang. Secara khusus penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi peneliti mengenai manajemen peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang.
2. Secara Praktis, dapat memberikan pengetahuan dan memperluas pemahaman. Menjadi bahan masukan bagi madrasah dalam meningkatkan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang, memberikan umpan balik bagi tenaga pendidikan sebagai kontribusi dalam meningkatkan mutu layanan di madrasah, sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya atau peneliti lainnya dalam menelusuri lebih lanjut dengan pembahasan dan fokus yang sama untuk mendapatkan perbandingan sehingga memperbanyak temuan penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang artinya mengelola, mengurus, atau mengatur. Malayu S.P. Hasibuan mengemukakan manajemen ialah seni dan ilmu mengatur proses pemanfaatan SDM secara efektif, dengan dukungan berbagai sumber lainnya dalam organisasi supaya tercapay suatu tujuan. Pada manajemen, ada dua system, antara lain sistem administrasi dan sistem organisasi.¹⁰

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individual atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.¹¹

Secara *termonologi* terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, di antaranya adalah:

“the proces of planning, organizing, leading and controlling the work of organization members and of using all available organizational resources to rech stated organizational goals”.¹² (sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan orgaisasi yang telah ditetapkan.

¹⁰ Saefullah. 2014. “*Manajemen Penddikan Islam*”, Jakarta: Pustaka Setia, hal 1.

¹¹ Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi. 2006. “*Manajemen Dak wah*” Jakarta: Penerbit Kencana, hal 9.

¹²James A. F Atoner, R Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, JR. 1995 “*Management, Sixth Edition*” New Jersey: Prentice Hall, hal 7.

Menurut Parker, Manajemen adalah seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang. Adapun Pengertian manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian (P4) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹³

Andrew F. Sikula mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penetapan, pengarahan pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.¹⁴

M. Manullang mengatakan bahwa manajemen adalah seni an ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan, sumber daya untuk mencapai tujuan.¹⁵

H. Koonzt dan O. Donnel menjelaskan “Manajemen merupakan usaha memanfaatkan orang lain untuk mencapai tujuan”. Stoner AF menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan antar anggota organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁶

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan yang memiliki tujuan dan target sendiri dengan menggunakan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan secara

¹³ Wijaya, Chandra dan Rahmad Hidayat. 2017. “Ayat-ayat Alquran tentang Konsep Dasar Manajemen Pendidikan Islam”, Medan:LPPPI, hal 5.

¹⁴ H. Malayu S.P. Hasibuan. 2009. “Manajemen, Dasar-Dasar Manajemen”, Cet, 1;Jakarta: Galia Indonesia, hal 15.

¹⁵ M. Manullang. 2015 “Dasar-Dasar Manajemen”, Cet. 1;Jakarta: Galia Indonesia, hal 15.

¹⁶ Syafaruddin. 2005, “Manajemen Pendidikan Lembaga Islam” , Jakarta: Ciputat Press. hal 55.

efektif dan efisien. Jadi dalam organisasi kita menjalani aktivitas berupa pengorganisasian yang meliputi: Perencanaan-Penyusunan-Pengusahaan- dan Pengawasan dengan mengerahkan semua sumber daya yang dimiliki oleh organisasi supaya tujuannya terealisasi.

Ramayulis menyatakan bahwa pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Quran seperti firman Allah SWT:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ
كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: “Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitungamu”. (QS. As-Sajdah:5)¹⁷

Dari ayat di atas diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka manusia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah SWT. mengatur alam raya ini.

Pada awalnya istilah manajemen cenderung ditekankan pada dunia bisnis dan perusahaan. Mengingat pentingnya peranan manajemen dalam usaha

¹⁷ Kementerian Agama RI. 2004, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: CV Penerbit, hal. 415.

pengelolaan dunia pendidikan maka istilah manajemen diadaptasikan dalam dunia pendidikan. Dengan kata lain pendidikan memposisikan istilah manajemen dalam dunia pendidikan dan memunculkan istilah yang disebut dengan manajemen pendidikan.

Management dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui orang lain. Dengan demikian dikatakan bahwa *management* merupakan inti dari pada administrasi karena memang *management* merupakan alat pelaksanaan utama dari pada administrasi.

Sasaran yang dicapai dalam proses manajemen adalah efektivitas individu, kelompok, dan organisasi. Penjelasan di atas mengungkapkan bahwa pencapaian efektivitas individu dipengaruhi oleh faktor kemampuan, keterampilan, pengetahuan, sikap, motivasi, dan stres. Sementara efektivitas kelompok dipengaruhi oleh kohesivitas, kepemimpinan, struktur, status peran, dan norma. Adapun efektivitas organisasi dipengaruhi oleh faktor lingkungan teknologi, pilihan strategik, struktur, proses, dan budaya.¹⁸

Dari beberapa definisi di atas tentang manajemen maka peneliti dapat simpulkan bahwa manajemen adalah suatu seni atau kemampuan seseorang dalam mengatur, mengelola, dan mengendalikan suatu kegiatan guna melaksanakan sesuatu untuk mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

¹⁸ Syafaruddin dan Anzizhan. 2017. "*Psikologi Organisasi dan Manajemen*" Depok:Prenada Media. hal. 39-40.

1. Unsur-Unsur Manajemen

George R. Terry mengemukakan bahwa unsur dasar (*basic elements*) yang merupakan sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dalam manajemen adalah:¹⁹ *Men, Money, Methods, Machines, Materials, Market*.

Berikut ini adalah uraian singkatan mengenai unsur-unsur manajemen tersebut:

a. *Men* (Manusia)

Men (manusia, orang-orang, tenaga kerja) merupakan tenaga kerja yang meliputi baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Trik pusat dari manajemen adalah manusia, sebab manusia membuat tujuan yang telah ditetapkannya itu. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Hanya saja manajemen itu sendiri tidak akan timbul apabila setiap orang bekerja untuk diri sendiri saja tanpa mengadakan kerjasama dengan yang lain.

b. *Money* (Uang)

Money (uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan) merupakan unsur yang penting untuk mencapai tujuan, disamping faktor manusia yang menjadi unsur paling penting (*the most important tool*) dan faktor-faktor lainnya. Dalam Dunia modern yang merupakan faktor yang paling penting sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai suatu usaha. Suatu perusahaan yang bias diukur pula dari jumlah uang berputar pada perusahaan itu. Tetapi yang menggunakan uang tidak hanya

¹⁹ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i. 2016, "*Dasar-Dasar Manajemen*". Medan: Perdana Publishing, hal.14

perusahaan saja, instansi pemerintah dan yayasan juga menggunakannya. Jadi uang diperlukan dari setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya.

c. Methods (Cara)

Methods (cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan) yaitu untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan dengan berbagai alternatif metode atau cara untuk menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan. Atau dengan cara mengaplikasikan suatu pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan. Tahap yang diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan.

d. Machines (Mesin)

Machines (alat yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan) perana mesin sebagai alat pembantu yang dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan. Hanya yang perlu diingat bahwa penggunaan mesin sangat tergantung pada manusia, bukan manusia yang tergantung oleh mesin.

e. Materials (Bahan atau perlengkapan)

Materials (bahan atau perlengkapan yang digunakan untuk mencapai tujuan) manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan bisa mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan.

f. Market (Pasar)

Market (pasar atau tempat menjual barang yang dihasilkan) bagi suatu perusahaan, pemasaran produk yang dihasilkan tentu yang paling penting bagi kelangsungan proses produksi dari perusahaan itu sendiri. Proses produksi suatu barang akan berhenti apabila barang-barang yang diproduksi itu tidak laku atau tidak diserap oleh konsumen. Oleh karena itu pasar sangat penting untuk dikuasai demi kelangsungan proses kegiatan perusahaan atau industri.²⁰

Dari ke enam unsur tersebut saling terkait antara unsur yang pertama dengan unsur yang lainnya yaitu dalam sebuah perusahaan manusia dalam unsur manajemen sangat berperan penting karena dalam kegiatan manajemen faktor manusia yang paling menentukan, selain faktor manusia dalam sebuah perusahaan uang sangat membantu untuk mencapai tujuan dengan menggunakan cara atau alat yang bisa menghasilkan suatu barang dan jasa yang bermanfaat.

2. Peran Manajemen

Peran manajemen merupakan metodologi yang jika diterapkan secara tepat dapat membantuk para pengelola atau penyelenggara Pendidikan di Lembaga Pendidikan termasuk sekolah dalam mewujudkan penyelenggaraan Pendidikan dan lulusan yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan atau harapan para stakeholder-nya.

Berikut adalah peran manajemen yang harus diterapkan yaitu:

²⁰ George R Terry, 2012. "*Priciples Of Management*", Editor New York: Richard D. Irwin, hal. 17.

a. Peran Interpersonal

Yaitu peran sebagai kepala figur, pimpinan, serta penghubung dalam sebuah organisasi dimana peran ini dilibatkan kesemua hubungan dengan orang lain.

b. Peran pemberi informasi

Peran dalam pemberian informasi adalah sebagai berikut:

- 1) Pengawasan (monitoring) Seorang mencari informasi yang mungkin berharga.
- 2) Manajer adalah seseorang yang bertugas untuk mengatakan atau memberi informasi yang relevan di dalam suatu lingkungan atau organisasi.
- 3) Komunikasi eksternal, juru bicara (spokesperson) secara formal memberi informasi kepada orang-orang di luar informasi.

c. Peran pengambilan keputusan

Definisi mengenai pengambilan keputusan menjelaskan bahwa *“decision making is the process of generating and evaluating alternatives and making choices among them”*. Pendapat ini menegaskan bahwa pengambilan keputusan merupakan proses pada saat ada sejumlah yang harus dilakukan dan pengevaluasian alternatif untuk membuat putusan dari

semua alternatif yang ada.²¹ Peran manajer sebagai penyebaran informasi pada dasarnya mengarah pada peran pengambilan sebuah keputusan.²²

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peran manajemen pada peningkatan mutu pelayanan siswa merupakan metodologi yang jika diterapkan secara tepat dapat memenuhi keinginan atau harapan di Lembaga Pendidikan tersebut.

3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut Terry, Fungsi Manajemen terdiri dari:

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan tindakan awal dalam aktivitas manajerial pada setiap organisasi. Perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen sehingga perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak untuk dapat melakukan manajemen yang baik. Dan untuk membuat suatu perencanaan yang baik kita harus memikirkan matang-matang sebelum tindakan jauh dilakukan. Faktor dalam penyusunan rencana yang baik:²³

- 1) Suatu rencana harus disusun dengan tenaga yang benar-benar mengetahui teknik perencanaan.
- 2) Rencana harus didukung oleh data
- 3) Rencana harus dibuat oleh orang yang mengetahui tentang tujuan organisasi.

²¹ Syafaruddin. 2004. *“Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan”*. Jakarta: Grasindo

²² Robert Kritiner. 2004. *“Manajemen, 4th edition “*. Boston: Houghton Mifflin Company, hal 17.

²³ Mesiono, 2010, *“Manajemen dan Organisasi”*, Citapustaka Media Perintis:Bandung

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang digunakan untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Pengorganisasian adalah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen yang dapat ditangani untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

d. Actuating

Actuating adalah usaha yang dilakukan untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka akan berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran suatu organisasi.²⁴

B. Pengertian Mutu

Mutu mempunyai arti kualitas, derajat, tingkat. Dalam bahasa Inggris mutu diistilahkan dengan “*quality*”. Sedangkan dalam bahasa Arab disebut dengan istilah “*juudah*”. Secara terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan banyak pertentangan. Hal ini disebabkan karena tiak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak.

²⁴ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa’i. 2016, “*Dasar-Dasar Manajemen*”, Medan:Perdana Publishing. hal. 20.

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu didasarkan pada kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja bagi setiap pegawai.²⁵ Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Dalam hadits diterangkan:

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّىٰ يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori).

Maksud dari hadits diatas adalah “Perlakukanlah orang lain dengan baik agar kita diperlakukan dengan baik, layani orang lain dengan baik agar kita dilayani dengan baik. Jadi perlakukanlah orang lain seperti kamu memperlakukan diri sendiri.

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

²⁵ S. Arcaro Jerome, 2007. “*Pendidikan Berbasis Mutu*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hal. 75.

Mutu atau *quality* sesungguhnya merupakan sebuah konsep yang kontradiktif sebab di satu sisi kualitas dapat diartikan sebagai konsep yang *absolute* dan di sisi lain juga dapat diartikan sebagai konsep relatif.²⁶

Sebagai konsep yang *absolute*, mutu atau kualitas dipahami sebagai dasar penilaian untuk kebaikan dan kebenaran yang memungkinkan standar tinggi dan tidak dapat diungguli. Dalam pemahaman seperti ini, produk-produk dianggap berkualitas bila produk tersebut dibuat dengan sempurna dan menghemat biaya. Mutu atau *quality* dapat di nilai terus kelanjutannya. Mutu atau *quality* merupakan produk konsektual; yaitu apa yang dianggap berkualitas besok, sehingga mutu atau *quality* pada dasarnya subyektif dan dinamis. Dalam konsep relatif, kualitas bukan merupakan atribut dari produk atau jasa.

Namun demikian ada kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya.²⁷

Jika dikaitkan dengan konteks pendidikan, maka konsep mutu pendidikan adalah elit, karena hanya sedikit institusi yang dapat memberikan pengalaman pendidikan dengan mutu tinggi kepada anak didik. Dalam pengertian relatif, mutu memiliki dua pengertian. *Pertama*, menyesuaikan diri dengan spesifikasi. *Kedua*, memenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu dalam pandangan seseorang terkadang bertentangan dengan mutu dalam pandangan orang lain, sehingga tidak aneh jika ada pakar yang tidak mempunyai kesimpulan yang sama tankan insttang bagaimana cara menciptakan institusi yang baik.

²⁶ Abin Syamsuddin, 2010, "*Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*", Bandung: PustakaEduca. hal 320-321.

²⁷ Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, 2017, "*Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*", Medan:LPPPI. hal 174.

Manajemen mutu merupakan aspek keseluruhan dari fungsi manajemen yang menentukan dan mengimplementasikan kebijakan mutu. Jadi dijelaskan dalam pendidikan Islam dengan berlandaskan AlQur'an prinsip manajemen mutu yang fokus pada konsumen yaitu, prinsip mengutamakan kepuasan dan memenuhi harapan konsumen (pelanggan). Allah SWT. telah berfirman:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ
وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang orang yang meragukan dan timbanglah dengan timbangan lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merjalalela dimuka bumi dengan membuat kerusakan." (QS. Al-Syu'ara: 181-183)²⁸

Ayat ini menjelaskan bahwa orang-orang yang beriman diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menimbang dengan betul. Hak orang lain jangan diambil serta jangan membuat kerusakan dimuka bumi. Artinya pelanggan akan puas jika perusahaan tidak melakukan sesuatu yang merugikan pelanggan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sehingga pelanggan dapat merasakan dua jenis kepuasan yaitu kepuasan saat proses pembelian dan kepuasan menggunakan produk (kualitas). Dalam konsep Islam bahwa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan oranglain merupakan penerapan nilai-nilai

²⁸ Kementerian Agama RI. 2004, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: CV Penerbit, hal. 374.

keimanan agar bernilai ibadah disisi Allah SWT. dan mencari rahmat serta ridha-Nya.²⁹

Mutu adalah keinginan pelanggan yang mungkin selama ini paling kurang dikelola. Mutu adalah suatu terminology yang dapat diartikan dengan berbagai cara dimana setiap definisi bisa didukung oleh argumentasi yang sama baiknya. Secara luas mutu dapat diartikan sebagai karakteristik dari produk atau jasa yang memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan. Beberapa pendapat mengenai mutu yang diungkapkan oleh para ahli mutu dan pemikirannya sebagai definisi mutu kita perlu mengetahui definisi mutu produk yang disampaikan oleh lima pakar Manajemen Mutu Terpadu (*Quality Management*).

Mutu merupakan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu didasarkan pada kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja bagi setiap pegawai. Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan.

C. Konsep Manajemen Mutu

Menurut Hadari Nawari, manajemen mutu adalah manajemen dengan pendekatan yang secara terus menerus di fokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dan bermutu dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat.

²⁹ *Ibid, hal 189*

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana menyatakan bahwa manajemen mutu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu merupakan sistem perencanaan untuk menjalankan usaha dalam pengorganisasian secara terus menerus atas jasa, proses, manusia dan lingkungannya agar dapat mencapai kualitas yang bermutu.

Mutu atau *quality* sesungguhnya merupakan sebuah konsep yang kontradiktif sebab di satu sisi kualitas dapat diartikan sebagai konsep yang absolute dan di sisi lain juga dapat diartikan sebagai konsep relatif. Sebagai konsep yang absolute, mutu atau kualitas dipahami sebagai dasar penilaian untuk kebaikan, kecantikan dan kebenaran yang memungkinkan standar tinggi dan tidak dapat diungguli. Dalam pemahaman seperti ini, produk-produk dianggap berkualitas bila produk tersebut dibuat dengan sempurna dan tidak menghemat biaya. Mutu atau *quality* sebagai konsep relative dipahami sebagai sebuah atribut produk atau layanan, mutu atau *quality* dapat dinilai terus kelanjutannya.

Mutu atau *quality* merupakan produk kontekstual; yaitu apa yang dianggap berkualitas saat ini kemungkinan bukan suatu yang dianggap berkualitas besok, sehingga mutu atau *quality* pada dasarnya subyektif dan dinamis. Dalam konsep relatif, kualitas bukan merupakan atribut dari produk atau jasa. Sesuatu yang dianggap berkualitas jika barang atau jasa memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Oleh karena itu kualitas bukanlah merupakan tujuan akhir, melainkan sebagai alat ukur atas produk akhir dari standar yang ditentukan. Kualitas barang atau jasa

dalam konsep relatif ini tidak harus mahal, eksklusif atau spesial karena barang berkualitas bisa biasa-biasa saja, bersifat umum, dikenal banyak orang tetapi bisa berkonotasi cantik atau indah (beautiful) walaupun tidak penting sekali. Dalam konsep yang relatif produk yang berkualitas adalah yang sesuai dengan tujuannya. Definisi kualitas dalam konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu dilihat dari sudut pandang produsen maka kualitas adalah mengukur berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan dan dari sudut pelanggan maka kualitas untuk memenuhi tuntutan pelanggan.

Terdapat banyak definisi tentang kualitas. Ada yang menyebutkan bahwa kualitas atau mutu adalah suatu nilai atau suatu keadaan. Namun, pada umumnya kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut: *Pertama*, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Kedua*, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. *Ketiga*, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.³⁰

Berikut ini definisi-definisi tersebut:

- a. Juran mendefinisikan mutu sebagai "*fitness for use*" berarti bahwa pemakaian suatu produk atau jasa harus dapat dipenuhi seperti apa yang mereka butuhkan/inginkan.
- b. Philip Crosby (Tim Dosen Administrasi Pendidikan, mengemukakan bahwa ada 4 prinsip mutu, yaitu: 1) *Quality is defined as conformance to requirements, not "goodness"*. (Mutu didefinisikan sebagai kesesuaian

³⁰ Nurkolis, 2003. "*Manajemen Berbasis Sekolah*", PT. Grasindo, Jakarta. hal. 67-68

dengan tuntutan, bukan “kebaikan”). 2) *The system for delivering quality is the prevention of poor-quality through process control, not appraisal or correction.* (Sistem untuk mengantarkan/mencapai mutu adalah pencegahan terhadap mutu yang rendah melalui proses pengawasan, bukan penilaian atau koreksi). 3) *The performance standard is zero defects, not “that’s close enough”.* (Standar perpompa adalah tidak ada kesalahan, bukan “hal itu hampir mendekati”.) 4) *The measurement of quality is the price of nonconformance, not indexes.* (Pengukuran mutu adalah harga da ketidakseragaman, bukan indeks-indeks).

- c. Edward Salis, menyatakan bahwa mutu dapat mendefinisikan sebagai sesuatu yang melebihi kepuasan dan keinginan konsumen.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Tampubolon memberikan definisi mutu adalah “paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang dinyatakan atau kebutuhan yang tersirat, masa kini dan masa depan”. Mutu tersebut absolut, dan dilain pihak mutu dapat berarti kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang disebut mutu relatif. Mutu *absolute* juga mengandung arti sifat terbaik itu tetap atau tahan lama, tidak semua orang dapat memiliki, dan eksklusif.

Mutu yang absolut kerap dipahami dengan pemahaman yang misalnya tempat yang mahal seperti hotel berbintang. Produk yang bermutu merupakan produk yang dibuat secara sempurna dan mahal. Mutu relatif selalu berubah sesuai dengan perubahan pelanggan, dan sifat produk selalu berubah sesuai dengan keinginan masyarakat. Didefinisikan demikian karena mutu memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan akan tetapi

pada dasarnya mutu atau kualitas dapat disamakan persepsinya melalui yang dikemukakan oleh Nasution sebagai berikut:

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, tenaga, kerja, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap memerlukan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Definisi tentang kualitas selalu terkait dengan produk. Yang menjadi pembahasan selanjutnya yaitu produk pendidikan. Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (*service*) dan bukan produksi barang. Untuk membedakan produksi jasa dan barang terdapat enam perbedaan.

Pertama, jasa pelayanan biasanya terjadi kontak langsung antara penyedia jasa dengan pengguna akhir, maka kualitas jasa bergantung pada orang yang memberikan pelayanan dan orang yang menerima pelayanan.

Kedua, jasa harus diberikan secara tepat waktu karena pelayanan dikonsumsi secara langsung pada saat jasa itu diberikan. Kontrol kualitas jasa dilakukan sebelum dan selama jasa tersebut diberikan. Adanya kontak langsung tersebut memungkinkan adanya evaluasi dan *feedback* yang merupakan sarana utama untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Ketiga, jasa pelayanan tak dapat ditambal diperbaiki. Oleh karena itu, penting sekali untuk ditetapkan standar pelayanan dari tahap awal. Selain itu, dalam memberikan pelayanan memungkinkan untuk terjadinya kesalahan manusia.

Keempat, jasa pelayanan berkaitan dengan masalah-masalah yang tidak kelihatan sehingga sulit sekali untuk menggambarkan seperti apa keinginan

pelanggan. Dalam jasa pelayanan lebih banyak menyangkut proses daripada hasil akhirnya.³¹

Kelima, jasa pelayanan biasanya diberikan secara langsung kepada pelanggan oleh *pegawai sekolah*, sedangkan pegawai sekolah berada jauh dari pelanggan. Oleh karena itu, pegawai sekolah terutama yang di garda depan harus di motivasi untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Keenam, sangat sulit untuk mengukur keberhasilan *output* dan produktivitas jasa pelayanan. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dalam hal ini ukuran-ukuran yang tidak tampak merupakan faktor kesuksesan yang penting seperti perhatian, kesopanan, keramahan, dan pemberian bantuan. Kinerja kualitas pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.

Manajemen dalam sekolah dan juga dukungan di dalam kelas dapat berfungsi untuk mensinkronkan berbagai kegiatan dalam belajar-mengajar antara guru dengan murid dan segala kegiatan yang mendukung baik dari kelas maupun luar kelas, contohnya seperti perkembangan akademisi ataupun ekstrakurikuler.

Secara etimologi, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk melayani individu lain. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya untuk melayani pelanggan.

³¹ Nurkolis, "*Manajemen Berbasis Sekolah*". hal. 70-71

Konsep kualitas menurut Dadang Suhardan “kualitas bukan suatu yang dapat dicapai dengan mudah, melainkan sebuah tanggung jawab yang harus dilakukan secara simultan oleh semua orang dalam semua organisasi, pada setiap waktu”. Karena mutu didasari oleh tiga konsep yaitu *Quality assurance*, yang ditentukan standar dan persyaratannya oleh para ahli, *Contract conformance* standar kualitas disepakati bersama ketika adanya negoisasi, dan yang ketiga *Costumer driven* merujuk kepada kualitas berdasarkan kepada kebutuhan pelanggan. Mutu juga memiliki syarat-syarat tertentu menurut Garvin yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana yaitu:

- a. *Performance*, kesesuaian produk dengan fungsi utama produk itu sendiri atau karakteristik operasi dalam suatu produk.
- b. *Feature*, ciri khas produk yang membedakan dari produk lain yang merupakan karakteristik pelengkap dan mampu menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan.
- c. *Realibility*, yaitu kepercayaan pelanggan terhadap produk karena keandalannya atau karena kemungkinan rusaknya rendah.
- d. *Conformance*, kesesuaian produk dengan syarat atau ukuran tertentu atau sejauh mana karakteristik desain dan oprasi memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- e. *Durability*, tingkat keawetan produk atau lama umur produk
- f. *Serviceability*, kemudahan produk itu bila akan diperbaiki atau kemudahan memperoleh komponen produk tersebut.
- g. *Aesheti*, keindahan atau daya tarik produk.
- h. *Perception*, fanatisme konsumen terhadap merek produk tertentu karena citra atau reputasi produk itu.

Setiap orang selalu mengharapkan bahkan menuntut mutu dari orang lain. Benda dan jasa sebagai produk dituntut mutunya, sehingga orang lain yang menggunakan puas karenanya. Dengan demikian, mutu adalah paduan sifat-sifat dari barang dan jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Produk dan jasa adalah hasil yang diproduksi karena ada yang memerlukan. Orang yang membuat produk atau jasa disebut penghasil produk atau jasa, sedangkan orang yang memerlukan produk atau jasa itu disebut pelanggan.

Konsep tujuan manajemen mutu yang diharapkan dapat tercapai di dalam prosesnya, yaitu:

- a. Menetapkan Visi dan Standar kerja bagi para anggota suatu organisasi atau badan usaha.
- b. Membangun motivasi dan budaya kerja di dalam organisasi maupun badann usaha.
- c. Membantu meningkatkan kepercayaan terhadap produk yang dihasilkan perusahaan baik dari anggota maupun pelanggan atau klien.

Fungsi manajemen mutu sebagai sebuah acuan atau tolak ukur dalam mengelola kualitas yang diberikan oleh suatu perusahaan, organisasi maupun badan usaha. Hal ini akan sangat mempengaruhi kualitas dan kinerja seluruh anggota perusahaan dalam menjalankan tugasnya masing-masing guna mencapai tujuan dan visi dari perusahaan tersebut.

D.Pengertian Layanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain, Gronross dalam buku Ratminto mendefinisikan layanan sebagai berikut “layanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata

(tanpa diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.³²

Pelanggan pendidikan itu mempunyai peran yang sangat besar dalam lembaga pendidikan, dan apabila seorang pelanggan kurang begitu puas atau merasa tertipu dari produsen pendidikan (lembaga sekolah) ini akan berakibat fatal, dan tingkat kepercayaan mereka akan menurun terhadap lembaga pendidikan tersebut. Dalam ayat al-Qur’an diterangkan bahwa:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruhmu: berlaku adil, berbuat kebajikan dan membantu keluarga dekat, dan sebaliknya melarang: mengerjakan perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu, semoga kamu mengerti. (QS. An-Nahl:90).³³

Pengertian lain pelayanan dalam buku Denis Walker mendefinisikan “pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di definisikan”. Dalam buku lukman pelayanan dikatakan sebagai “suatu kegiatan atau urutan kegiatan

³² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2011. “Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Character dan Standar Layanan Minimal”, Tangerang Selatan: Binarupa Aksara. hal . 21.

³³ Kementerian Agama RI. 2004, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Jakarta: CV Penerbit, hal. 277.

yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.³⁴

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu diketahui. Seseorang yang menjalankan aktivitas setiap harinya merupakan proses penggunaan akal pikiran, panca indra, dan anggota tubuh lainnya tanpa adanya alat bantu yang digunakan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang atau jasa. Proses kebutuhan inilah yang dinamakan pelayanan melalui aktivitas orang lain. Dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari manusia selalu berusaha dengan baik melalui aktivitas individu maupun dengan orang lain. Pelayanan menurut KBBI adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.”³⁵

Dari beberapa pengertian pelayanan di atas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau cara melayani seseorang dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan dalam lembaga pendidikan formal atau non formal dikatakan sebagai pelayanan jasa, karna pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan ini adalah berupa jasa seseorang yang melayani pelanggannya atau seorang guru yang sedang mengajar siswanya.

Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan

³⁴ Lukman, 1999, “*Manajemen Kualitas Pelayanan*”, Jakarta: STIA-LAN Press, Cet I, hal. 26.

³⁵ KBBI, <https://kbbi.web.id/pelayanan.html>. Di akses pada Selasa, 04-08-2020, jam 14.47

pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.³⁶

Berikut pengertian pelayanan menurut para ahli:

1. Menurut Kotler, Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
2. Menurut Hadipranata, Pelayanan yakni berbagai kegiatan tambahan di luar tanggung jawab yang diinformasikan kepada pelanggan maupun klien serta dirasakan baik sebagai apresiasi maupun pujian.
3. Menurut Gronroos, Pelayanan ialah semua kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi sebagai dampak adanya hubungan antara pelanggan dengan pegawai yang diberikan oleh perusahaan dengan memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan persoalan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

³⁶ Norman, *Service Management*. Chisester, (England : Wiley & Son 1991), hlm.31.

E. Standar Mutu Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku *mutu pelayanan*. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyelenggaraan Persekolah Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah merupakan spesifikasi teknis sebagai patokan pelayanan minimal yang wajib dilakukan dalam menyelenggarakan kegiatan persekolah dibidang pendidikan agar penyelenggaraan kegiatan pelayanan persekolah kepada masyarakat dibidang pendidikan dapat mencapai hasil sesuai indikator yang ditentukan.

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyelenggaraan Persekolah Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Depdiknas Tahun 2003, bahwa fasilitas sekolah menengah atas yang harus tersedia adalah sebagai berikut:

1. Lahan

Jenis lahan yang digunakan antara lain adalah:

- a. Lahan terbangun adalah lahan yang di atasnya berisikan bangunan.
- b. Lahan terbuka adalah lahan yang belum ada bangunan di atasnya, termasuk taman, plaza, selasar dan lapangan.
- c. Lahan kegiatan praktik adalah lahan yang diperuntukkan untuk pelaksanaan kegiatan praktik.
- d. Lahan pengembangan adalah lahan yang diperlukan untuk kebutuhan pengembangan bangunan, kegiatan praktik dan perumahan.³⁷

³⁷ Popi Sopiati, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm.91-92.

2. Ruang

Secara umum, jenis ruang ditinjau dari fungsinya dapat dikelompokkan dalam ruang pendidikan, ruang administrasi, dan ruang penunjang.

a. Ruang pendidikan

Ruang pendidikan berfungsi untuk menampung proses belajar mengajar teori dan praktik, antara lain:

- 1) Ruang teori
- 2) Ruang laboratorium
- 3) Ruang olahraga
- 4) Ruang perpustakaan
- 5) Ruang kesenian
- 6) Ruang ketrampilan

b. Ruang administrasi

Ruang administrasi berfungsi untuk melaksanakan berbagai kegiatan kantor atau administrasi. Ruang administrasi terdiri atas:

- 1) Ruang kepala sekolah
- 2) Ruang wakil kepala sekolah
- 3) Ruang guru
- 4) Ruang produksi atau penggandaan
- 5) Ruang tata usaha

c. Ruang penunjang

Ruang penunjang berfungsi untuk menampung kegiatan yang mendukung PBM, antara lain:

- 1) ruang ibadah
- 2) ruang koperasi sekolah

- 3) ruang OSIS, pramuka, PMR
- 4) ruang bimbingan
- 5) ruang serba guna (umum)
- 6) ruang kamar mandi (WC)
- 7) ruang UKS

3. Perabot

Secara umum, perabot sekolah mendukung tiga fungsi utama sekolah, yaitu fungsi pendidikan, fungsi administrasi, dan fungsi penunjang. Jenis perabot sekolah dikelompokkan sebagai perabot pendidikan, perabot administrasi, dan perabot penunjang.

4. Alat dan media pendidikan

Setiap sekolah memiliki alat pendidikan sekurang- kurangnya, berupa:

- a. Alat peraga (praktik bidang studi IPA).
- b. Alat peraga (praktik bidang IPS).
- c. Alat peraga (praktik bidang studi matematika).
- d. Alat peraga (praktik bidang ketrampilan).

Media pengajaran mata pelajaran lain. Setiap sekolah harus menyediakan:

- a. Buku pelajaran pokok.
- b. Buku pelajaran pelengkap
- c. Buku bacaan.
- d. Buku sumber (referensi)

F. Dimensi Kualitas Layanan

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

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.³⁸ Sedangkan menurut Kotler, penyajian jasa dapat dikatakan handal apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. Memberikan layanan sesuai saji.
 - b. Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan
 - c. Melakukan pelayanan pada saat pertama.
 - d. Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan.
 - e. Mempertahankan rekor bebas cacat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau complaint yang diajukan konsumen.³⁹ Daya tanggap (*responsiveness*) yang didalamnya terdapat kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada siswa dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Kepastian (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah

³⁸ Buchari Alma, 2003. "*Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*", Bandung: Alfabeta hal.

³⁹ *Ibid*

dikemukakan kepada konsumen.⁴⁰ Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.⁴¹

4. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Misalnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Misalnya guru tidak mau mengetahui nama siswa yang menempuh pelajaran, pegawai tidak ramah dan berempati akan kebutuhan siswa, maka akan berpengaruh pada kepuasan.⁴²
5. Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.⁴³ Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai. Misalnya saja jika gedung kurang memadai, peralatan tidak lengkap, dan penampilan pegawai yang tidak rapi, maka akan menyebabkan siswa malas untuk datang dan mereka akan mencari sekolah lain yang memenuhi kebutuhan mereka. Gronroos pada dasarnya

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ Sholikhan, "Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa...diakses 4 Agustus 2020

⁴² *Ibid*

⁴³ Buchori Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan...32*

kualitas jasa dari sudut penilaian pelanggan dibedakan atas tiga dimensi berikut:

6. *Technical* atau *outcome dimension*, yaitu berkaitan dengan apa yang diterima konsumen. Dimensi ini sama artinya dengan apa yang disebut dengan kompetensi (*competence*) dari Parasuraman.
7. *Function* atau *process related dimension*, yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan.
8. *Corporate image*, yaitu berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen. Dimensi ini sama pengertiannya dengan kredibilitas (*credibility*) dalam pengertian Parasuraman.⁴⁴

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

Kriteria-kriteria tersebut adalah seperti berikut ini:

1. *Professionalism and skills*; konsumen menghendaki agar penyedia jasa, apakah kontak personel, sistem operasi, maupun peralatan-peralatan teknik yang dimiliki haruslah dapat mengatasi masalah yang dihadapinya secara profesional dan terampil.
2. *Attitudes and behavior*; konsumen harus merasa yakin bahwa kontak personel (*contact personnel*) melayani dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan dengan cara bersahabat.

⁴⁴ Faridha Jasfar, 2005. “*Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*”, Bogor:Ghalia Indonesia. hal. 53

3. *Accessibility and flexibility*; konsumen merasa bahwa penyedia jasa, apakah personel, lokasi dimana mereka berada, jam kerja dan sistem operasi dirancang serta dioperasikan sedemikian rupa, sehingga konsumen dapat melakukan akses dengan mudah, permintaan dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen dengan cara yang lebih fleksibel.
4. *Reliability and trustworthiness*; konsumen memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, baik kepada karyawan maupun sistemnya untuk memegang janjinya.
5. *Recovery*; konsumen menyadari bahwa apapun kesalahan-kesalahan yang terjadi maupun sesuatu yang tidak diduga dan yang tidak diharapkan terjadi, mereka yakin penyedia jasa akan dapat mengatasinya dengan tepat, sesuai dengan harapan mereka.
6. *Reputation and credibility*; pelanggan percaya bahwa operasi atau cara kerja penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.⁴⁵

Lehtinen mengemukakan bahwa terdapat dua dimensi kualitas jasa, yaitu pertama *process quality* (mengevaluasi pelanggan selama jasa itu diberikan), dan kedua *output quality* (mengevaluasi hasil kualitas jasa yang diberikan). Selain itu, dapat juga membedakan antara *physical quality* (hubungan dengan produk dan pendukungnya), *interactive quality* (hubungan antara pelanggan dan perusahaan), dan *corporate quality* (hubungan dengan citra perusahaan).

⁴⁵ Rosady Ruslan, “*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*” ...hal. 297

G. Kualitas Layanan Pendidikan

Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelolaan institusi pendidikan, misalkan manajer, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan, pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

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

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

1. Standar isi
2. Standar proses
3. Standar kompetensi lulusan
4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan
5. Standar sarana dan prasarana
6. Standar pengelolaan
7. Standar pembiayaan
8. Standar penilaian pendidikan.⁴⁶

⁴⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

Agar peningkatan mutu Pendidikan dapat mencapai hasil yang diharapkan, khususnya di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang ditempu berbagai usaha dan cara yaitu:

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

7. Guru menunjukkan rasa kasih sayang sebagaimana orang tua agar menjadi teladan yang baik bagi siswa.⁴⁷

Berdasarkan uraian di atas, maka usaha peningkatan mutu Pendidikan di Sekolah tidak terbatas hanya peningkatan mutu guru dan siswa saja, tetapi juga meliputi materi, metode dan media, serta sarana dan prasarana Pendidikan.

Peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang didasarkan pada teori tentang usaha peningkatan mutu pelayanan yang mencakup: menciptakan situasi keagamaan yang dominan di sekolah terhadap pembinaan kestabilan emosi, akhlak mulia, dan prinsip-prinsip sosial dalam kehidupan sekolah dimana para siswa diberi kesempatan yang serasi guna menyerap prinsip-prinsip keagamaan dan kemasyarakatan. Memanfaatkan situasi yang nyata dari kehidupan siswa sehari-hari dalam usaha membiasakan mereka bertingklaku yang benar selaras dengan ajaran Islam.⁴⁸

Dalam upaya peningkatan mutu layanan dan pendidikan siswa, maka faktor guru dan orang tua mempunyai peranan penting. Kedua faktor tersebut merupakan sistem yang tidak dapat dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya, karena tanpa kerja sama yang baik antara dua unsur tersebut, maka mutu pelayanan dan Pendidikan di sekolah sulit diwujudkan. Dengan demikian, maka diperlukan langkah-langkah yang dapat mendukung keterlaksanaannya peningkatan aktivitas belajar dari siswa tersebut. Walaupun kendala yang dihadapi tentunya tidak sedikit, tetapi dengan tujuan yang jelas sebagai pelaksana

⁴⁷ Muhammad Abdul Qadir Ahmad, 1981, "*Truruqu Ta'limi al-Tarbiyah al-Islamiyah*" Mesir: Maktabah al-Nahdhah al-Mishriyah, hal. 22-26.

⁴⁸ Abdul Hadis dan Nurhayati, 2010. "*Manajemen Mutu Pendidikan*". Bandung: Penerbit Alfabeta, hal. 27.

dan penanggung jawab Pendidikan oleh orang tua atau di sekolah maka hubungan tersebut dapat terwujud.

Penyebab rendahnya mutu Pendidikan diakibatkan karena adanya kendala pada akumulasi yaitu:

a. Rendahnya kualitas sarana fisik

Untuk sarana fisik misalnya, banyak sekali sekolah dan perguruan tinggi yang gedungnya rusak, kepemilikan dan penggunaan media belajar rendah, buku perpustakaan tidak lengkap. Sementara laboratorium tidak standar, pemakaian teknologi informasi tidak memadai dan sebagainya. Bahkan masih banyak sekolah yang tidak memiliki gedung sendiri, tidak memiliki perpustakaan, tidak memiliki laboratorium dan sebagainya.

b. Rendahnya kualitas Guru

Keadaan guru juga amat memprihatinkan, kebanyakan guru belum memiliki profesionalisme yang memadai untuk menjalankan tugasnya sebagaimana disebut dalam pasal 39 UU No 20/2003 yaitu merencanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan, melakukan pelatihan, melakukan penelitian dan melakukan pengabdian masyarakat.

c. Rendahnya kesejahteraan guru

Kesejahteraan guru mempunyai peran yang sering menentukan dalam kualitas Pendidikan. Kesenjangan kesejahteraan guru Swasta dan Negeri

menjadi masalah lain yang muncul. Di lingkungan Pendidikan Swasta, masalah kesejahteraan masih sulit mencapai taraf ideal.⁴⁹

Dari uraian di atas bahwa penyebab rendahnya mutu Pendidikan diakibatkan karena adanya kendala pada akumulasi yaitu: rendahnya kualitas sarana fisik, rendahnya kualitas guru, dan rendahnya kesejahteraan guru, sehingga mutu Pendidikan tidak memiliki kualitas yang menciptakan alumni-alumni yang berprestasi.

⁴⁹ Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010), h. 53.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang. Artinya peneliti dalam penelitian ini akan menjelaskan keadaan secara apa adanya yang terjadi di sekolah. Sebagaimana teori yang tertulis bahwa, penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencoba memahami fenomena dalam setting dan konteks naturalnya (bukan dalam laboratorium) di mana peneliti tidak berusaha memanipulasi fenomena yang diamati.⁵⁰

Sedangkan metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan penelitian yang mencoba untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang situasi, permasalahan, fenomena, layanan atau program, ataupun menyediakan informasi tentang, misalnya, kondisi kehidupan suatu masyarakat serta situasi-situasi, sikap, pandangan, proses yang sedang berlangsung, pengaruh dan suatu fenomena.⁵¹ Jadi, data-data yang telah diperoleh peneliti melalui hasil observasi, wawancara dan studi dokumen akan dituliskan secara sistematis dalam bentuk deskriptif.

⁵⁰ Samiaji Sarosa, 2012. "*Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar*", Jakarta: PT. Indeks. hal. 7.

⁵¹ Restu Kartiko Widi, 2010, "*Asas Metodologi Penelitian Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*", Yogyakarta: Graha Ilmu. hal. 47.

B. Teknik Analisis Data

Setelah data observasi, wawancara dan studi dokumen terkumpul, maka selanjutnya penulis melakukan analisa data. Analisa data yang penulis gunakan adalah teknik analisis deskriptif, artinya penulis berupaya menggambarkan kembali data-data yang terkumpul mengenai Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah- langkah analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Analysis Interactive* model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah- langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, enggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola- pola yang bermakna serta memberikan

kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta memberikan tindakan. Menyatakan bahwa penyajian data berupa narasi kalimat, gambar/ skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan- kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan- pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.⁵²

Adapun panduan yang dijadikan proses analisis data, dapat dikembangkan sebagai berikut:

- a. Dari hasil wawancara, observasi, pencatatan dokumen, dibuat catatan lapangan secara lengkap. Catatan lapangan ini terdiri atas deskripsi dan refleksi.
- b. Berdasarkan catatan lapangan, selanjutnya dibuat reduksi data, reduksi data ini berupa pokok- pokok temuan yang penting.
- c. Dari reduksi data kemudian diikuti penyusunan sajian data yang berupa cerita sistematis dengan suntingan peneliti supaya maknanya lebih jelas dipahami. Sajian data ini, dilengkapi dengan faktor pendukung, antara lain metode, skema, bagan, tabel, dan sebagainya.
- d. Berdasarkan sajian data tersebut, kemudian dirumuskan kesimpulan sementara.
- e. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan dengan penemuan data baru dan pemahaman baru, sehingga akan didapat

⁵² Miles, Huberman dan Tjetjep Rohidi, 1992, "*Analysis Data Kualitatif (terjemahan kedalam Bahasa Indonesia)*", Jakarta: UI Press, hal. 420

suatu kesimpulan yang mantap dan benar- benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Demikian seterusnya aktivitas penelitian ini berlangsung, yaitu terjadinya interaksi yang terus menerus antara ketiga komponen analisisnya bersamaan dengan pengumpulan baru yang dirasakan bisa menghasilkan data yang lengkap sehingga dapat dirumuskan kesimpulan akhir.

f. Dalam merumuskan kesimpulan akhir, agar dapat terhindar dari unsur subjektif, dilakukan upaya:

- 1) Melengkapi data- data kualitatif.
- 2) Mengembangkan “intersubjektivitas” melalui diskusi dengan orang lain.

C. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada kemampuan peneliti mengkonstruksi fenomena yang diamati, serta dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya.⁵³

Dalam penelitian kualitatif faktor keabsahan data juga sangat diperhatikan karena suatu hasil penelitian tidak ada artinya jika tidak mendapat pengakuan atau terpercaya. Untuk memperoleh pengakuan terhadap hasil penelitian ini terletak pada keabsahan data penelitian yang telah dikumpulkan. Menurut pendapat Lincon dan Guba untuk mencapai *trustworthiness* diperlukan teknik

⁵³ Sugiyono, 2017, “*Metode Penelitian Pendidikan*”, Bandung: Alfabeta, hal. 366

antara lain:

1. Kredibilitas (Kepercayaan)

Adapun usaha untuk lebih terpercaya dalam penemuan penelitian ini yaitu dengan cara:

- a. Keterkaitan yang lama peneliti dengan yang diteliti dalam kegiatan memimpin yang dilaksanakan oleh pemimpin umum pesantren yaitu dilaksanakan dengan tidak tergesa-gesa sehingga mengumpulkan data dan informasi tentang situasi sosial dan fokus penelitian akan diperoleh secara sempurna.
- b. Ketekunan pengamatan terhadap cara-cara memimpin oleh pemimpin umum dalam pelaksanaan tugas dan kerja sama oleh para aktor-aktor di lokasi penelitian untuk memperoleh informasi yang terpercaya.
- c. Melakukan triangulasi yaitu informasi yang diperoleh dari beberapa sumber diperiksa silang dan antara data wawancara dengan data pengamatan dan dokumen.
- d. Mendiskusikan dengan teman sejawat yang tidak berperan serta dalam penelitian, sehingga peneliti akan mendapat masukan dari orang lain.
- e. Kecukupan referensi dalam konteks ini peneliti mengembangkan kritik tulisan untuk mengevaluasi tujuan yang sudah dirumuskan.
- f. Analisis kasus negatif identik dengan analisis varian dalam penelitian kuantitatif. Kasus negatif dapat digunakan untuk membuktikan dan mengubah interpretasi dalam proses penelitian kualitatif untuk mencapai titik jenuh kredibilitas penelitian.

2. Transferabilitas (Kebergantungan)

Generalisasi dalam penelitian kualitatif tidak mempersyaratkan asumsi-

asumsi seperti rata-rata populasi dan rata-rata sampel atau asumsi kurva norma. Transferabilitas memperlihatkan kecocokan arti fungsi unsur-unsur yang terkandung dalam fenomena studi dan fenomena lain di luar ruang lingkup studi.

3. Dependabilitas (Keteladanan)

Dependabilitas identik dengan reliabilitas (keteladanan). Dalam penelitian ini dependabilitas dibangun sejak dari pengumpulan data dan analisis data lapangan serta saat penyajian data laporan penelitian.

4. Konfirmabilitas (Kepastian)

Konfirmabilitas identik dengan objektivitas penelitian atau keabsahan deskriptif dan interpretatif. Keabsahan data dan laporan penelitian ini dibandingkan dengan menggunakan teknik, yaitu: mengkonsultasikan setiap langkah kegiatan kepada promotor atau konsultan sejak dari pengembangan desain, menyusun ulang fokus, penentuan konteks dan narasumber, penetapan teknik pengumpulan data, dan analisis data serta penyajian data penelitian.⁵⁴

D. Teknik Pengumpulan Data

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

Menurut Suharsimi Arikunto, instrument penelitian merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data.⁵⁵ Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan

⁵⁴ Salim dkk, 2016, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", Bandung: Cita Pustaka. hal. 165-169

⁵⁵ Suharsimi Arikunto, 2006, "*Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek*", Edisi revisi; Jakarta: Rineka Cipta, hal. 68.

suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian peneliti yang sebenarnya. Data merupakan perwujudan dari beberapa informasi yang sengaja dikaji dan dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lainnya. Data yang diperoleh melalui peneliti akan diolah menjadi suatu informasi yang merujuk pada hasil penelitian nantinya. Oleh karena itu, maka dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrumen sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup valid dan akurat.

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

1. Wawancara

Menurut Moleong wawancara adalah sebuah dialog percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberi jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁵⁶

⁵⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. h. 83

2. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi adalah aktivitas pengamatan yang peneliti lakukan dalam rangka melihat secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh informan di sekolah. Dalam penelitian ini meninjau secara langsung lokasi penelitian yaitu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang. Karena itu, peneliti membuat catatan tentang apa yang dilihat dan didengar secara langsung baik dalam proses pembelajaran dan di lingkungan sekolah.

Tujuan dari kegiatan pengamatan adalah untuk merekam secara langsung aktivitas informan terkait dengan permasalahan dalam meneliti ini kemudian membandingkannya dengan hasil wawancara dari para informan. Oleh karena itu dalam mengumpulkan informasi yang aktual dan banyak, aktivitas pengamatan dilakukan secara insidental, tujuannya agar kegiatan pengamatan dapat melihat apa adanya dan agar tidak terjadi kejenuhan. Metode ini digunakan untuk mengetahui data secara langsung pada lokasi penelitian dengan metode ini peneliti bisa mendapatkan data langsung dengan melihat secara langsung bagaimana perencanaan peningkatan mutu layanan siswa.

1. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Studi dokumen dalam penelitian ini dilakukan mengkaji dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan Manajemen peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang. Data tersebut dipergunakan untuk menambah data yang ada diperoleh melalui wawancara, observasi berperan serta yang kesemuanya itu untuk memperoleh

pengertian yang mendalam.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

Peningkatan mutu pendidikan yang merupakan komitmen pemerintah direalisasikan dengan peningkatan sarana prasarana dan juga akreditasi satu lembaga pendidikan. Peningkatan sarana prasana dan akreditasi dimaksudkan agar lembaga pendidikan dapat menghasilkan mutu yang telah ditargetkan.

MAS Yabani merupakan lembaga pendidikan swasta yang melingkupi jenjang pendidikan MISS, MTsS dan MAS. Pada tahun 1995 sesuai SK Menteri Agama No. 515 A tanggal 25 Nopember 1995, resmilah MAS Yabani menjadi MAN 1 Deli Serdang yang berlokasi di Jl. Pasar XV Tanjung Morawa. Pada masa awal berdirinya, MAN 1 Deli Serdang belum memiliki gedung sendiri. Kegiatan Belajar Mengajar digabungkan dengan MIN Sinembah. Pada tahun 1999, MAN 1 Deli Serdang pindah ke Desa Limau Manis pasar XIV tepatnya di Madrasah Diniyah Awaliyah (MDA) sampai tahun 2001. Pada tahun 2001, pemerintah membangun gedung MAN 1 Deli Serdang di atas tanah seluas 2849 M yang merupakan hibah dari masyarakat yang beralamat di Jl. Limau Manis Pasar XV Desa Medan Senembah Tanjung Morawa.

2. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

a. Visi Madrasah

Islami, cerdas, berkarakter dan cinta lingkungan

b. Misi Madrasah

- a. Membudayakan penerapan nilai-nilai keagamaan dalam lingkungan Madrasah.

- b. Mengembangkan pendidikan berbasis akhlakul karimah.
- c. Menghasilkan lulusan yang memiliki keseimbangan imtaq dan iptek.
- d. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi.
- e. Membudayakan keinginan untuk berlomba-lomba dalam kebaikan.
- f. Mengembangkan kegiatan ekstrakurikuler berbasis *life skill*.
- g. Meningkatkan kerjasama dengan masyarakat, lingkungan dan berbagai instansi yang concern terhadap pendidikan

3. Tujuan Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

- a. Terwujudnya lulusan yang bertakwa serta mempunyai prestasi akademik dan non akademik.
- b. Terbangunnya budaya Madrasah dalam satu visi pembelajaran.
- c. Terwujudnya SDM tenaga pendidik dan kependidikan dengan kompetensi unggul.
- d. Tercipta dan terpeliharanya lingkungan Madrasah yang agamis
- e. Terlaksananya kegiatan keremajaan yang bersifat positif
- f. Terbentuknya stakeholders yang memiliki rasa cinta terhadap Madrasah
- g. Terwujudnya Madrasah yang berstandar nasional.

4. Standar Kompetensi Lulusan Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

- a. Berprilaku sesuai dengan ajaran agama yang dianut sesuai dengan perkembangan remaja;

- b. Menunjukkan sikap percaya diri dan bertanggung jawab atas perilaku, perbuatan dan pekerjaan;
- c. Mengembangkan diri secara optimal dengan memanfaatkan kelebihan diri serta memperbaiki kekurangannya;
- d. Berpartisipasi dalam penegakan aturan-aturan sosial;
- e. Menghargai keberagaman agama, bangsa, suku, ras dan golongan social ekonomi dalam lingkup global;
- f. Membangun dan menerapkan informasi dan pengetahuan secara logis, kritis, kreatif dan inovatif;
- g. Menunjukkan kemampuan berpikir logis, kritis, kreatif dan inovatif dalam pengambilan keputusan;
- h. Menunjukkan kemampuan mengembangkan budaya belajar untuk pemberdayaan diri;
- i. Menunjukkan sikap kompetitif dan sportif untuk mendapatkan hasil yang baik;
- j. Menunjukkan kemampuan menganalisis dan memecahkan masalah kompleks;
- k. Menunjukkan kemampuan menganalisis gejala alam dan social;
- l. Memanfaatkan lingkungan secara produktif dan bertanggung jawab;
- m. Berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara demokratis dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- n. Mengespresikan diri melalui kegiatan seni dan budaya;
- o. Mengapresiasi karya seni dan budaya;
- p. Menghasilkan karya kreatif, baik individu maupun kelompok;

- q. Menjaga kesejahteraan dan keamanan diri, kebugaran jasmani serta kebersihan lingkungan;
- r. Berkomunikasi lisan dan tulisan secara efektif dan santun;
- s. Memahami hak dan kewajiban diri dan orang lain dalam pergaulan di masyarakat;
- t. Menghargai adanya perbedaan pendapat dan berempati terhadap orang lain;
- u. Menunjukkan ketrampilan membaca dan menulis naskah secara sistematis dan estetis;
- v. Menunjukkan ketrampilan menyimak, membaca, menulis dan berbicara dalam Indonesia dan Inggris;
- w. Menguasai pengetahuan yang diperlukan untuk mengikuti pendidikan tinggi;
- x. Mampu mengoperasikan komputer;
- y. Meyakini, memahami, menjalankan ajaran agama Islam dalam kehidupan sehari-hari serta menjadikan ajaran agama sebagai prilaku dalam kehidupan sehari-hari;
- z. Mampu membaca al-Qur'an secara tartil dengan tajwid;

Strategi pelaksanaan tujuan MAN 1 Deli Serdang yang wajib dilaksanakan oleh seluruh warga Madrasah sebagai berikut:

- a. Mengadakan pembinaan terhadap peserta didik, guru dan pegawai secara berkelanjutan;
- b. Mengadakan jam tambahan pada mata pelajaran tertentu;
- c. Mengadakan tadarus Al-Qur'an menjelang pelajaran dimulai, PHBI, PKR;

- d. Menjalin kerjasama yang baik dengan Muspika dan Muspida;
- e. Membentuk kelompok gemar berbahasa (Inggris dan Arab);
- f. Membentuk tim Olimpiade;
- g. Pengadaan buku penunjang;
- h. Pengadaan Komputer;
- i. Mengintensifkan pidato 3 bahasa;
- j. Mengintensifkan komunikasi dan kerjasama dengan orang tua dan masyarakat;
- k. Pelaporan kepada orang tua secara berkala;

5. Keadaan dan Potensi Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang terletak di Desa Medan Senembah Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara dengan luas $\pm 12.000 \text{ m}^2$. Jumlah penduduk di Desa Medan Senembah sebanyak 4.800 jiwa yang terdiri 1.700 jiwa laki-laki dan perempuan 3.250 jiwa, sedang jumlah kepala keluarga sebanyak 600 kk.

Desa Medan senembah berjarak $\pm 5 \text{ km}$ dari pusat kecamatan dan $\pm 25 \text{ km}$ dari pusat Kabupaten Deli Serdang. Selain MAN 1 Deli Serdang, di Desa Medan Senembah terdapat 1 SDN, 1 MIN, 1 MTsN dan 1 SMPN. Masyarakat yang mendiami desa ini mayoritas berasal dari suku jawa. Pengembangan MAN 1 Deli Serdang sedikit terkendala karena sarana transportasi umum yang menghubungkan dengan ibukota kecamatan tidak ada.

a. Keadaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

1) Sarana Prasarana

a) Tanah dan Halaman

Keadaan tanah MAN 1 Deli Serdang, luas tanah 2.755 m², luas bangunan 1.056 m², luas tanah sarana 1.801 m², luas tanah kosong 0 m², pagar 120cm.

b) Gedung Madrasah

Bangunan Madrasah pada umumnya dalam kondisi baik. Jumlah ruang kelas untuk menunjang kegiatan belajar memadai.

Berikut ini adalah data keadaan gedung yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang adalah:

Tabel 4. 1
Keadaan Gedung MAN 1 Deli Serdang

No	Uraian	Vol	Sat	Keterangan
1	Luas bangunan	1.056	m ²	Baik
2	Ruang kepala	1	Bh	Baik
3	Ruang kepala urusan TU	1	Bh	Baik
4	Ruang staf tata usaha	1	Bh	Baik
5	Ruang bendahara	1	Bh	Baik
6	Ruang guru	1	Bh	Baik
7	Ruang kelas	16	Bh	Baik
8	Ruang laboratorium MIPA	1	Bh	Baik
9	Ruang computer	1	Bh	Baik
10	Ruang perpustakaan	1	Bh	Memadai
11	Musholla	1	Bh	Baik
12	Ruang BK	1	Bh	Baik
13	Ruang OSIM	1	Bh	Kurang memadai
14	Ruang bengkel seni	1	Bh	Baik
15	Ruang UKS	1	Bh	Kurang memadai
16	Lapangan olah raga	560	m ²	Baik
17	WC	19	Bh	Memadai

Pimpinan MAN 1 Deli Serdang semenjak didirikan sampai sekarang adalah:

Tabel 4. 2
Tabel Periode Kepemimpinan Kepala Madrasah

N a m a	Periode
1. Drs. Sulaiman Marpaung	1995 – 1996
2. Drs. Marahalim Siregar	1996 – 2005
3. Drs. Ali Bosar	2005 – 2011
4. Muhammad Asrul, S. Ag, M. Pd	2011 – 2014
5. Dra. Linda Dina Savitri, MA	2014-2018
6. Drs. Asnawi, S. Pd, M. Si	2018-Sekarang

Tabel 4. 3
Struktur Pimpinan MAN 1 Deli Serdang

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Asnawi, S. Pd, M. Si	Kepala
2	Monel Rambe, S.Pd	Ka. Ur TU
3	Arwansyah Dalimunthe, S. Ag, M. Pd	Wakamad Kurikulum
4	Ali Husin Siregar, S.Pd	Wakamad Sarana Prasarana
5	Aswin Hendratna, SE	Wakamad Peserta Didik
6	Rosid, S. Ag	Wakamad Humas
7	Zakril Zen Rangkuti, S. Ag	Wakamad Penelitian dan Pengembangan

Tabel 4. 4
Pengurus Komite MAN 1 Deli Serdang

No	N a m a	Jabatan
1	Dra. Hj. Sa'adah Lubis, M. AP	Ketua
2	Kandi, S. Ag, S. Pd, SH	Sekretaris
3	Siam Widiastika, S. Pd, M. Si	Bendahara
4	Nora Husna , S.Pd	Anggota

Nama guru dan pegawai MAN 1 Deli Serang adalah:

Tabel 4. 5
Nama Guru dan Pegawai MAN 1 Deli Serdang

No	N a m a	Pendidikan	Status	Ket
1	Drs. Asnawi, S. Pd, M. Si	S2 Kimia	PNS	Sertifikasi
2	Monel Rambe , S.Pd	S1 Fisika	PNS	KTU
3	Arwansyah Dalimunthe, S. Ag, M. Pd	S2 AP	PNS	Sertifikasi
4	Aswin Hendratna, SE	S1 Ekonomi	PNS	Sertifikasi
5	Ali Husin Siregar, S.Pd	S1 Matematika	PNS	Sertifikasi
6	Zakril Zen Rangkuti, S.Ag	S1 bahasa Arab	PNS	Sertifikasi
7	Drs. Muhammad Rahlim Sirait	S1 B. Inggris	PNS	Sertifikasi
8	Drs. Husin Syah	S1 B. Inggris	PNS	Sertifikasi
9	Rosid, S. Ag	S1 TBI	PNS	Sertifikasi
10	Azhari Dewita, S. Pd	S1 Matematika	PNS	Sertifikasi
11	Drs. Soleman Lubis, MA	S2 PeKI	PNS	Sertifikasi
12	Nurhasanah Harahap, M. Pd	S2 B. Indonesia	PNS	Sertifikasi
13	Ani Suryani Harahap, S. Ag	S1 TFA	PNS	Sertifikasi
14	Khairani, SS	S1 B Arab	PNS	Sertifikasi
15	Desi Armasari, S. Pd	S1 Kimia	PNS	Sertifikasi
16	Elviyani Siregar, S. Pd	S1 PKN	PNS	Sertifikasi
17	Ridwan, S. Pd	S1 Penjas	PNS	Sertifikasi
18	Dra. Halijah	S1 PAI	PNS	Sertifikasi
19	Ali Husin Siregar, S. Pd	S1 Matematika	PNS	Sertifikasi
20	Syafrina Rahmaini S, S. Pd	S1 Ekonomi	PNS	Sertifikasi
21	Ramadani, SE	S1 Ekonomi	PNS	Sertifikasi
22	Laila, S. Ag	S1 SKI	PNS	Sertifikasi
23	Herwina Harahap,S. Pd	S1 Biologi	PNS	Sertifikasi
24	Mhd. Jatwan Zaini Purba, S. Pd	S1 BK	PNS	Sertifikasi
25	Wiwik Wulandari, S.PdI	S1 PAI	PNS	
26	Muhammad Rifa'I, S. Pd	S1 Kimia	PNS	
27	Fitri Eka Sari, S. Pd	S1 Geografi	Honor	Sertifikasi
28	Ramlah Khairani Ali Hrp, ST, M. Pd	S2 Kimia	Honor	Sertifikasi
29	Asiong Sinamo, S. PdI	S1 PAI	Honor	
30	Kandi, S. Pd, SH	S1 PAI	Honor	
31	Try Ade Jumita Wulandari, M. Pd	S2 Biologi	Honor	
32	Jukni Lubis, S. PdI	S1 PAI	Honor	

33	Verri Sagita, S. Pd	S1 PIS	Honor	
34	Juwita Lubis, S. Pd	S1 B. Indonesia	Honor	
35	Lailatul Husna, S. Pd	S1 Seni	Honor	
36	T. Muhajirin, S. Pd	S1 Sejarah	Honor	Sertifikasi
37	Lailatul Mardiyah, S. PdI	S1 BK	Honor	
38	Dita Artika Sari, S.PdI	S1 BK	Honor	
39	Nora Husna, S. Pd	S1 Kimia	Honor	
40	Wahyuni Syahfitri, S.Pd	S1 Pend. Seni	Honor	
41	Paimah Rahmi Nasution, S.Pd	S1 Pend. Seni	Honor	
42	Julina Saputri Siregar, S.Pd	S2 PAI	Honor	
43	Chairunnisa, S.Pd	S1 B. Indonesia	Honor	
44	M. Novriansyah Lubis, M.Pd	S2 Sejarah	Honor	
45	Ade Yusra Kurniati Pohan, S.Pd	S.1 Matematika	Honor	
46	Ara Yustiana, S.Pd	S1 Matematika	Honor	
47	Edi Suandy	SMP	Honor	
48	Salmah	SD	Honor	
49	Nurhaida Siregar	SMA	Honor	
50	Hawa	SMK	Honor	

6. Keadaan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

a. Jumlah Peserta Didik

Peserta didik pada tahun pelajaran 2020/2021 sejumlah 558 orang.

Penyebaran jumlah peserta didik antar kelas merata. Peserta didik Peminatan Ilmu-Ilmu Keagamaan sebanyak 4 Rombel. Peminatan Matematika dan Ilmu Alam sebanyak 7 Rombel, Peminatan Ilmu-ilmu Sosial sebanyak 5 Rombel.

Adapun jumlah peserta didik tahun pelajaran 2020/2021 adalah:

Tabel 4. 6
Jumlah Peserta Didik Tahun Pelajaran 2020/2021

Kelas	Jumlah		Total
	Laki-laki	Perempuan	
X IPA	37	67	72
X IPS	33	37	36
X IIK	17	18	72
XI IPA	15	57	103
XI IPS	18	47	69
XI IIK	17	29	36
XII IPA	18	47	72
XII IPS	23	38	62
XII IIK	13	19	36
JUMLAH	183	358	558

b. Keadaan Tidak Naik Kelas dan Putus Sekolah / *Drop Out*

c. Input dan Output NEM

B. Temuan Khusus

Adapun pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang meliputi: perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

1. Perencanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang

Proses perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam kegiatan manajemen dalam setiap organisasi. Salah satu dari fungsi manajemen yaitu perencanaan yang merupakan syarat mutlak untuk menjalankan manajemen yang baik. Dalam pembuatan perencanaan yang baik terlebih dahulu mendesain secara matang sebelum melakukan berbagai tindakan. Hal tersebut bertujuan agar perencanaan dapat dilihat jauh ke depan.

Hal tersebut juga sama dengan apa yang dikatakan kepala sekolah MAN 1 Deli Serdang sebagai berikut:

“Bahwa proses perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan dalam proses manajerial yaitu dengan menentukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di MAN 1 Deli Serdang. Perencanaan layanan dilakukan berdasarkan tugas dan fungsi oleh setiap tenaga kependidikan. Setiap awal tahun pelajaran pasti membuat perencanaan dan program madrasah. Pembuatan program dan perencanaan madrasah tersebut dibuat dengan berkoordinasi dengan komite madrasah, para pembantu kepala madrasah dan kepala tata usaha. Sebelum melakukan perencanaan, diadakan pengecekan layanan agar dalam merencanakan peningkatan layanan bisa berjalan efektif dan efisien. Awalnya kami menganalisa dan mendata apa yang menjadi kebutuhan madrasah, masalah siswa, pendidik, tenaga pendidikan, sarana, prasarana, dan yang lainnya. Kemudian kami membuat skala prioritas berdasarkan kondisi yang dimiliki oleh madrasah, jika masih memungkinkan memberdayakan apa yang ada di madrasah kami berdayakan yang ada, tapi jika tidak kami mencari solusi lain yang terbaik”.⁵⁷

Sesuai dari hasil penelitian dengan teknik wawancara kepada Bapak Asnawi, Selaku kepala madrasah, MAN 1 Deli Serdang melaksanakan perencanaan secara sistematis mulai dari pengecekan hingga mengadakan perencanaan layanan. Menurut beliau, MAN 1 Deli Serdang melakukan perencanaan kebutuhan pelanggan atau siswa.

“Perencanaan peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang selalu melihat kebutuhan siswa maupun pendidikan, yaitu dengan selalu melihat kebutuhan siswa maupun pendidikan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas pendidikan, meningkatkan kualitas tenaga pegawai dan juga selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan”.⁵⁸

**Rencana Strategis Tahun 2018 S/D 2022
Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang**

No	Visi	Misi	Tujuan
1	Islami, cerdas, berkarakter dan cinta lingkungan	a) Membiasakan penerapan nilai-nilai	a) Terwujudnya lulusan yang bertakwa serta

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Asnawi , selaku Kepala Madrasah (14 Juli 2020), di Ruang Kepala Sekolah

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Asnawi , selaku Kepala Madrasah (14 Juli 2020), di Ruang Kepala Sekolah

		<p>keagamaan dalam lingkungan Madrasah.</p> <p>b) Meningkatkan mutu pendidikan ke arah standar nasional.</p> <p>c) Menghasilkan lulusan yang memiliki keseimbangan imtaq dan iptek.</p> <p>d) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi.</p> <p>e) Membudayakan keinginan untuk berlomba-lomba dalam kebaikan.</p> <p>f) Mengembangkan kegiatan ekstrakurikuler berbasis life skill.</p> <p>g) Meningkatkan kerjasama dengan masyarakat, lingkungan dan berbagai instansi yang concern terhadap pendidikan.</p>	<p>mempunyai prestasi akademik dan non akademik.</p> <p>b) Terbangunnya budaya Madrasah dalam satu visi pembelajaran.</p> <p>c) Terwujudnya SDM tenaga pendidik dan kependidikan dengan kompetensi unggul.</p> <p>d) Tercipta dan terpeliharanya lingkungan Madrasah yang agamis</p> <p>e) Terlaksananya kegiatan keremajaan yang bersifat positif</p> <p>f) Terbentuknya stakeholders yang memiliki rasa cinta terhadap Madrasah</p> <p>g) Terwujudnya Madrasah yang berstandar nasional.</p>
--	--	---	--

Sesuai dari pernyataan diatas, peningkatan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan dalam penyusunan program dan anggaran

sekolah. Prosedur dalam peningkatan layanan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Proses perencanaan peningkatan layanan dilakukan dengan cara melakukan analisis kebutuhan pelanggan dan pendidikan disetiap akhir semester. Setelah itu, pengelola tata usaha membuat data pengajuan kebutuhan pelanggan dan selalu berkoordinasi dengan kepala sekolah, kemudian pengelola beserta kepala sekolah mengidentifikasi layanan yang dibutuhkan.

Pelaksanaan peningkatan layanan di MAN 1 Deli Serdang ialah dengan cara: data kebutuhan pelanggan disetujui oleh kepala sekolah, kemudian melaksanakan rapat pemilihan pengembangan pelayanan. Setelah disetujui, pengelola melaksanakan pengembangan pelayanan yang telah direncanakan.

Pelaporan pelayanan ialah pengecekan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, apabila ada yang tidak sesuai, maka layanan akan dilakukan perbaikan. Kemudian apabila layanan sudah sesuai, maka pengelola tata usaha melaporkan kepada kepala madrasah.

Setelah dilakukannya observasi dimadrasah, dapat dilihat bahwa, aspek perencanaan peningkatan layanan mutu di MAN 1 Deli Serdang secara umum dapat dikatakan sesuai dengan rencana, yakni mulai dari bermusyawarah untuk menentukan pelayanan, perbaikan atau perbaharuan, pengecekan pelayanan hingga pengembangan pelayanan, serta mengadakan perbaikan pelayanan secara langsung apabila proses layanan berkaitan dengan kegiatan sehari-hari. Akan tetapi, secara khusus, tidak menutup kemungkinan adanya kendala dalam perencanaan pelayanan, seperti pengembangan layanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah tidak dapat merealisasikan secara langsung karena menunggu dana dari pemerintah daerah.

2. Pelaksanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang

Menurut pengamatan peneliti, pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang terkategori baik. Hal ini berbanding lurus dengan upaya yang dilakukan berupa menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja serta mendayagunakan fasilitas yang ada. Kemudian dilakukannya pengembangan dan pemeliharaan terhadap fasilitas dan layanan yang ada. Hal tersebut dilakukan agar pelaksanaan mutu layanan lebih meningkat dan baik lagi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Bapak Arwan, selaku Wakil Kepala Madrasah saat ditemui diruangan beliau:

“Dalam pelaksanaan dan mutu layanan di MAN 1 Deli Serdang akan selalu memberdayakan tenaga yang ada, berupa tenaga pendidik dan tenaga kependidikan agar terus bersinergi. Kemudian program mutu layanan juga sudah tertuang dalam rencana kerja tahunan MAN 1 Deli Serdang sehingga itu memang secara rutin dan berkala terus dibahas dan dikaji, serta nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar. Untuk program peningkatan mutu layanan kepada siswa yaitu meningkatkan dan memperbaiki sarana prasarana, dan merealisasikan pelayanannya dengan menggunakan dua tahapan yaitu, pengembangan dan pemeliharaan.”⁵⁹

Selanjutnya, Berdasarkan temuan data hasil observasi yang peneliti lakukan di MAN 1 Deli Serdang, bahwa pengembangan dan pemeliharaan pelayanan dimaksudkan agar proses pelayanan senantiasa mempunyai peningkatan dan berjalan dengan baik. Kemudian untuk hal apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, pihak madrasah mengadakan pertemuan atau rapat dengan wali murid atau bertanya secara langsung ketika penerimaan raport nilai siswa di akhir semester. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sampai mana kinerja pelayanan sekolah.

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Arwan, selaku Wakil Kepala Madrasah (14 Juli 2020), di Ruang Kepala Sekolah

Hal ini cenderung sama dengan apa yang disampaikan wakil kepala madrasah disaat sesi wawancara:

“Pelaksanaan evaluasi kerja dilaksanakan akhir tahun pelajaran. Termasuk evaluasi pelayanan siswa. Wakamad bidang kesiswaan akan memberikan analisa dan evaluasi tentang keadaan siswa meliputi : prestasi, kehadiran, disiplin, akhlak/ perilaku. Pengelolaan layanan kepada siswa melibatkan wali kelas dan guru BK yang bersinergi dibawah koordinasi Wakamad Bidang Kesiswaan, kemudian tidak menutup kemungkinan mengadakan pertemuan dengan pihak wali murid untuk menerima saran dan masukan terkait mutu layanan yang ada disekolah. Hasil dari itu semua selanjutnya dianalisa dan evaluasi, kemudian dibuat perbaikan dan penyempurnaan aturan dan tata tertib siswa”⁶⁰

Di samping itu, mengenai ketersediaan sarana dan prasarana, madrasah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terhadap siswanya. Hal ini dapat dilihat dari upaya sekolah untuk menyediakan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan. Pendistribusian yang diterapkan di MAN 1 Deli Serdang, kegiatan pendistribusian berjalan dengan cukup baik.

Selanjutnya, disamping pemeliharaan dan pengembangan terhadap fasilitas dan layanan untuk siswa, MAN 1 Deli Serdang juga memperhatikan manajemen peningkatan mutu layanan siswa dari dua aspek, yakni aspek akademik dan aspek ekstrakurikuler.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan wakil kepala madrasah, yakni Bapak Arwan:

“ Manajemen peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang mencakup kepada dua aspek, yang pertama bidang akademik, kedua bidang ekstrakurikuler. Pada bidang akademik melaksanakan program pembelajaran sesuai dengan kurikulum. Siswa yang berprestasi akan diberi reward (penghargaan) berupa beasiswa dan lainnya. MAN 1 Deli Serdang juga aktif mengembangkan prestasi siswa dibidang akademik, memfasilitasi siswa untuk ikut dalam olimpiade mata pelajaran, Kompetisi Sains madrasah (KSM), Olimpiade Sains Nasional (OSN), dan lain sebagainya. Dibidang ekstra kurikuler, MAN 1 Deli Serdang memiliki 12 lembaga ekskul baik dibidang umum maupun dibidang keagamaan. Jadi potensi dan bakat siswa disalurkan melalui kegiatan dan pelatihan ekskul. MAN 1 Deli

⁶⁰ *Ibid*, Hasil Wawancara dengan Bapak Arwan, selaku Wakil Kepala Madrasah.

Serdang juga memfasilitasi siswa untuk berprestasi dibidang ekstrakurikuler, misalnya mengikuti lomba paskibra, kegiatan jumbara nasional (PMR), teater, MTQ , Tahfizh Qur'an, Pencak silat, dan futsal

Dari apa yang disampaikan wakil kepala madrasah diatas, peneliti melihat bahwa ada dua bentuk peningkatan layanan siswa yang dilakukan pihak MAN 1 Deli Serdang, yakni berupa pemeliharaan dan pengembangan. Juga diiringi dengan manajemen peningkatan layanan siswa yang berikutnya yakni beranjak dari dua aspek yakni aspek akademik dan aspek ekstrakurikuler, pada aspek kurikuler sekolah memberikan pembelajaran yang berkualitas kepada siswa, didalamnya ada pemberian reward dsb. Kemudian pada aspek ekstrakurikuler, sekolah menyediakan kegiatan ekstrakurikuler untuk mengembangkan minat dan bakat siswa yang ada.

Namun pada kesempatan yang berbeda Kepala Sekolah MAN 1 Deli Serdang memberikan keterangan yang sedikit lebih kompleks dari apa yang telah disampaikan wakil kepala madrasah sebelumnya terkait dengan pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa.

Menurut kepala sekolah pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang terdiri dari tiga tahap, yakni tahap persiapan, tahap implementasi, dan tahap tindak lanjut. Hal itu seperti apa yang disampaikan kepala sekolah saat ditemui diruang kerja beliau:

“Pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa di sekolah ini terdiri dari tiga tahap, pertama tahap persiapan, yang meliputi penyebaran informasi kepada semua pihak, menyusun tim evaluasi sekolah, menentukan sasaran yang akan dievaluasi, dan menentukan sasaran kepada siapa sosialisasi akan dilakukan. Kedua, tahap implementasi yang meliputi pengumpulan informasi, pengolahan informasi, penyusunan buram laporan dan rekomendasi, dan penyampaian laporan serta rekomendasi. Tahap ketiga, tahap tindak lanjut yang meliputi menganalisis hasil evaluasi, menyusun

skala prioritas, menetapkan sasaran dan target sekolah, dan menyusun program kerja untuk meningkatkan mutu sekolah”⁶¹

Berdasarkan uraian dan keterangan kepala madrasah serta wakil kepala madrasah MAN 1 Deli Serdang terkait pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa terjadi kontra, namun pada prinsipnya pihak MAN 1 Deli Serdang sudah melakukan peningkatan mutu layanan siswa secara baik dan sistematis, hal itu terlihat dari upaya-upaya yang telah dilakukan pihak sekolah.

Karena pada prinsipnya, meningkatkan mutu tidak bisa dilakukan secara spekulatif. Seluruh aktivitas yang dilakukan terhadap usaha meningkatkan mutu harus berdasarkan tersedianya data yang akurat. Demikian pula sasaran, tujuan, dan target yang akan diwujudkan harus dinyatakan dengan jelas, sehingga bisa dievaluasi ketercapaiannya. Dalam mewujudkan mutu madrasah, seluruh komponen pendidikan, yaitu kepala madrasah, guru, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua dan masyarakat harus dilibatkan untuk mengambil setiap peran. Konsep ini dapat dilakukan melalui pelaksanaan manajemen mutu terpadu (MMT), yang sering disebut *Total Quality Management (TQM)*.

3. Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang

Sebuah evaluasi dilakukan sebagai kemestian di dalam sebuah perencanaan. Begitu juga dalam rangka peningkatan mutu layanan siswa, sebuah evaluasi diperlukan untuk mentabulasi poin-poin yang menjadi kekurangan untuk diperbaiki pada semester yang akan datang. Evaluasi dijalankan dengan melihat dan menilai berbagai unsur dan aspek yang sedang berjalan. Hasil penilaian itu kemudian ditelaah dan kemudian dilakukan uji efektifitas dan sebagainya guna melahirkan formula ide yang lebih baik.

⁶¹ *Op.cit*, Hasil Wawancara dengan Bapak Asnawi, selaku Kepala Madrasah.

Hal itu jugalah yang terjadi di MAN 1 Deli Serdang, sekolah tersebut menyadari urgensi dari evaluasi, jauh dari pada itu secara praktik mereka juga sudah melakukan evaluasi dalam pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa yang memang sudah diberlakukan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Madrasah:

“Kegiatan evaluasi sudah pasti dilakukan oleh semua lembaga pendidikan, termasuk di MAN 1 Deli Serdang yaitu dengan cara melibatkan para guru dan staff untuk melaporkan berkaitan dengan keluhan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Selama ini evaluasi yang diterapkan di madrasah ini bersifat objektif dan normatif. Yang bersifat objektif penilaian terhadap kinerja yaitu kesesuaian antara program dengan pelaksanaan dilapangan serta tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan. Sedangkan yang bersifat normatif yaitu tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama terhadap madrasah. dan apa yang sudah direncanakan dijalankan dengan benar berdasarkan hasil musyawarah dan pendayagunaan sumber daya material akan mendukung pencapaian tujuan organisasi”.⁶²

Senada dengan keterangan kepala madrasah sebelumnya wakil kepala madrasah juga menambahkan keterangannya:

“Proses evaluasi juga dilaksanakan dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang mendasar dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan. Supaya keluhan tidak akan terulang lagi”.⁶³

Keterangan kepala madrasah dan wakil kepala madrasah diatas memberikan gambaran bahwa secara prinsip MAN 1 Deli Serdang tidak sekedar menerapkan pelaksanaan evaluasi dalam peningkatan mutu layanan siswa. Namun juga mengerti betul tentang pengaplikasian dan pelaksanaan evaluasi, terkhusus dalam evaluasi peningkatan mutu layanan siswa.

⁶² *Ibid*, Hasil Wawancara dengan Bapak Asnawi selaku Kepala Madrasah.

⁶³ Hasil Wawancara dengan Bapak Arwan, selaku Wakil Kepala Madrasah (17 Juli 2020), di Ruang guru

Menurut pengamatan peneliti, tidak hanya hanya secara prinsip. Secara praktik evaluasi peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang juga dilaksanakan dengan baik, terencana dan terukur. Dapat dilihat dari diberlakukannya tiga langkah dalam proses evaluasi, yakni pengawasan pendahuluan, pengawasan proses, dan pengawasan umpan balik. Seperti apa yang disampaikan oleh kepala madrasah:

“Dalam rangka untuk memaksimalkan pelaksanaan program pendidikan di madrasah, menurut kepala madrasah ada tiga langkah pengawasan yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang yaitu pengawasan pendahuluan, pengawasan proses, dan pengawasan umpan balik. Untuk merealisasikan hal tersebut, setiap semester diadakan rapat. Rapat ini dimaksudkan untuk mengevaluasi program kerja masing-masing anggota (guru dan tenaga kependidikan lainnya), untuk mencari solusi dan memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pendidik dan tenaga kependidikan atau madrasah, sekaligus sebagai sarana untuk memberikan pengarahan dan bimbingan, menyampaikan informasi dan sekaligus intruksi.”⁶⁴

Pelaksanaan tiga langkah evaluasi peningkatan mutu layanan siswa di lingkungan MAN 1 Deli Serdang telah berjalan dan dilaksanakan secara rutin serta terintegrasi dengan rapat rutin evaluasi program kerja yang dilaksanakan kepala madrasah bersama dewan guru dan tenaga kependidikan. Tetapi dalam pelaksanaannya ditemui beberapa hambatan. Adapun hambatan dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu layanan di MAN 1 Deli Serdang antara lain yang disampaikan oleh wakil kepala madrasah:

“Dalam pelaksanaannya tentu ada hambatan, ya katakan sajalah hamabatn itu biasanya partisipasi masyarakat dan warga madrasah dalam implemementasi manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah/madrasah belum maksimal. Kerjasama antar sesama komponen madrasah dan masyarakat masih kurang. Fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, pendanaan yang sangat terbatas.”⁶⁵

⁶⁴ *Op.cit*, Hasil Wawancara dengan Bapak Asnawi, selaku Kepala Madrasah.

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Arwan, selaku Wakil Kepala Madrasah (17 Juli 2020), di Ruang guru

Berkenaan dengan hambatan-hambatan yang ditemui diatas, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, peneliti melihat ada upaya-upaya yang dilakukan MAN 1 Deli Serdang dalam menangani hambatan tersebut, antara lain:

- a. Untuk peningkatan mutu pelayanan, pegawai sekolah mencoba untuk bekerja secara maksimal, yaitu dengan peningkatan kinerja dan cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan.
- b. Peningkatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan dana yang ada, serta melihat skala prioritas atau tingkat kepentingannya. Mengoptimalkan seluruh pelayanan sekolah
- c. Untuk pengembangan ketenagaan, pihak sekolah mengupayakan pelatihan secara internal, yakni mengadakan rapat dan dalam forum tersebut disampaikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar, bagaimana upaya-upaya dalam menanggapi keluhan, serta tentang pengembangan profesionalisme diri.⁶⁶

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kegiatan evaluasi yang dilakukan pihak MAN 1 Deli Serdang secara prinsip telah memahami dan konsisten. Secara praktik, evaluasi peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang telah berjalan dengan baik dan dilakukan secara rutin. Disamping itu tiga langkah evaluasi yang disampaikan kepala madrasah menjadi langkah yang efektif dan juga otentik yang dimiliki oleh MAN 1 Deli Serdang dalam melakukan evaluasi peningkatan mutu layanan siswa.

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Arwan, selaku Wakil Kepala Madrasah (17 Juli 2020), di Ruang guru

C.Pembahasan Hasil Penelitian

1. Perencanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang

Mencermati hasil observasi dan keterangan dari kepala madrasah dan wakil kepala madrasah, bisa diketahui temuan pertama penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan di MAN 1 Deli Serdang dilakukan dengan proses yang sistematis dalam enam bulan sekali (satu semester), yaitu pengelola bagian tata usaha melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan yang harus di perbaiki maupun diperbaharui. Juga dilakukan musyawarah dan terkoordinir oleh kepala sekolah untuk melakukan perencanaan peningkatan mutu layanan siswa.

Juga menurut keterangan tambahan dari Bapak Asnawi, selaku kepala madrasah MAN 1 Deli Serdang bahwa pelaksanaan perencanaan dilakukan secara sistematis mulai dari pengecekan hingga mengadakan perencanaan layanan. Pihak madrasah juga melakukan perencanaan kebutuhan pelanggan (siswa). Peningkatan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan dalam penyusunan program dan anggaran sekolah.

Hal tersebut cenderung sesuai dengan apa yang disampaikan Ibrahim Bafadal dalam manajemen perlengkapan sekolah bahwa perencanaan peningkatan mutu pelayanan harus memperhatikan beberapa aspek, yakni:

- a. Apa yang dilakukan
- b. Apa yang harus dilakukan
- c. Dimana akan dilakukan
- d. Kapan dilakukan
- e. Bagaimana dilakukan

f. Apa saja yang diperlukan supaya terciptanya tujuan dengan optimal.⁶⁷

Kemudian, proses perencanaan peningkatan layanan dilakukan oleh pengelola tata usaha sekolah dengan cara melakukan analisis kebutuhan pelanggan dan pendidikan disetiap akhir semester. Setelah itu, pengelola tata usaha bertanggung jawab membuat data pengajuan kebutuhan pelanggan dan selalu berkoordinasi dengan kepala sekolah, kemudian pengelola beserta kepala sekolah mengidentifikasi layanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan data di atas, aspek perencanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh manajemen peningkatan mutu layanan di MAN 1 Deli Serdang secara umum dapat dikatakan sesuai dengan rencana, yakni mulai dari bermusyawarah untuk menentukan pelayanan hingga pengembangan pelayanan, serta mengadakan perbaikan pelayanan secara langsung apabila proses layanan berkaitan dengan kegiatan sehari-hari. Akan tetapi secara khusus, tidak menutup kemungkinan adanya kendala dalam perencanaan pelayanan, seperti pengembangan layanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah tidak dapat merealisasikan secara langsung karena menunggu dana dari pemerintah daerah.

2. Pelaksanaan Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang

Temuan kedua penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang diawali dengan upaya untuk menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja serta mendayagunakan fasilitas yang ada. Salah satu upaya tersebut ialah pengembangan dan pemeliharaan.

⁶⁷Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah*, hlm. 26

Pengembangan ialah sebuah kegiatan menambah atau merubah sesuatu agar lebih meningkat dan baik lagi.

Berdasarkan temuan data hasil observasi yang peneliti lakukan di MAN 1 Deli Serdang serta mencermati keterangan dari kepala madrasah dan wakil kepala madrasah, bahwa pengembangan dan pemeliharaan pelayanan dimaksudkan agar proses pelayanan senantiasa mempunyai peningkatan dan berjalan dengan baik. Kemudian untuk hal apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, pihak sekolah mengadakan pertemuan atau rapat dengan wali murid atau bertanya secara langsung ketika penerimaan raport nilai siswa di akhir semester. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sampai mana kinerja pelayanan sekolah

Kemudian mengenai ketersediaan sarana prasarana, madrasah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terhadap siswanya. Hal ini dapat dilihat dari upaya sekolah untuk menyediakan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan. Pendistribusian yang diterapkan di MAN 1 Deli Serdang, kegiatan pendistribusian menurut peneliti berjalan dengan cukup baik. Mengingat sarana prasarana merupakan faktor utama yang menjadi tolak ukur pelaksanaan peningkatan mutu layanan siswa yang berjalan.

3. Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Siswa di MAN 1 Deli Serdang

Temuan ketiga menunjukkan bahwa terkait dengan pelayanan terhadap siswa jika dianggap tidak memenuhi syarat-syarat tertentu maka pelayanan tersebut akan dilakukan perbaikan. Kegiatan evaluasi dilakukan minimal sekali setiap enam bulan (satu semester), dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan layanan yang perlu diperbaiki maupun

diperbaharui. Kegiatan evaluasi dengan cara memonitoring secara langsung, jika pelayanan masih layak dan baik maka akan dilakukan pemeliharaan dan peningkatan, akan tetapi bila ada komplain tentang pelayanan, maka akan dilakukan perubahan dan peningkatan.

Perubahan dan peningkatan merupakan kegiatan mengubah dan menambah atau mengurangi berdasarkan pedoman yang berlaku. Perubahan dan peningkatan dilakukan supaya kualitas atau mutu pelayanan tetap terjaga. Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kegiatan evaluasi yang dilakukan pihak MAN 1 Deli Serdang dengan cara yang sistematis mulai dari mengumpulkan guru dan staf, mengumpulkan data pendukung dan menarik kesimpulan terhadap pelayanan yang akan diperbaiki maupun ditingkatkan, hingga pelaporan mengenai pelayanan tersebut.

Selanjutnya evaluasi berjalan dengan tiga langkah yakni pengawasan pendahuluan, pengawasan proses, dan pengawasan umpan balik. Untuk merealisasikan hal tersebut, setiap semester diadakan rapat. Rapat ini dimaksudkan untuk mengevaluasi program kerja masing-masing anggota (guru dan tenaga kependidikan lainnya), untuk mencari solusi dan memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pendidik dan tenaga kependidikan atau madrasah, sekaligus sebagai sarana untuk memberikan pengarahan dan bimbingan, menyampaikan informasi dan sekaligus intruksi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang sudah peneliti lakukan mengenai manajemen peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang, sehingga bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan dalam meningkatkan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang dilakukan dengan proses yang sistematis minimal enam bulan sekali (satu semester), yaitu pengelola bagian madrasah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus di perbaiki maupun diperbaharui. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, dan selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa.
2. Pelaksanaan program peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang yakni dengan memaksimalkan sumber daya yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga prosesnya bisa berjalan dengan baik dan lancar. Disamping itu, dalam pelaksanaannya madrasah merealisasikan dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya. Semua bekerjasama dalam mewujudkan keberhasilan program yang sudah direncanakan sebelumnya. Kemudian dalam kegiatan pendayagunaan, pihak madrasah selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja

administrasi dengan peningkatan kualitas kepegawaian, pengembangan sarana prasarana dan pelayanannya.

3. Evaluasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang dilakukan minimal sekali setiap enam bulan (satu semester), dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid. Proses evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang mendasar dalam pelayanan komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan, supaya keluhan tidak akan terulang lagi.

B. Saran

Dengan tidak mengurangi rasa hormat (*ta'dzim*) untuk berbagai pihak dan suksesnya proses belajar mengajar serta memberi layanan kepada peserta didik sehingga bisa tercapai tujuan yang sudah ditetapkan, sehingga peneliti memberi saran yaitu:

1. Bagi MAN 1 Deli Serdang
 - a. Penerapan sistem manajemen telah berjalan dengan baik, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan seharusnya dilakukan pemberdayaan kepegawaian, peningkatan mutu pelayanan serta menambah sarana dan prasarana.

- b. Penetapan standar pelayanan, supaya proses pelayanannya berjalan dengan lebih baik.
 - c. Selalu menjalin kerja sama antar pengelola, pendidik dan peserta didik supaya tercapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien
 - d. Demi terjadinya kelancaran dalam kegiatan, hendaknya meningkatkan koordinasi terhadap pihak-pihak yang terkait, sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas
2. Bagi pihak luar
- a. Masyarakat memberikan arahan dan masukan kepada pihak sekolah, agar dalam melayani peserta didik dapat berjalan lancar.
 - b. Hendaknya wali murid menjalin kerjasama dengan pihak sekolah terutama yang berhubungan dengan pengembangan mutu pelayanan, supaya dalam peningkatan maupun perbaikan pelayanan lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abin Syamsudin, (2010). *Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka Educa).
- Alma, Buchari. (2003). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek*. (Edisi revisi6; Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadal Ibrahim, (2003). *Manajemen Perlengkapan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Freeman R Edward, James A. F Atoner, (1995). *Management, Sixth Eduation*, New Jersey:Prentice Hall.
- Hadis, Abdul. dan Nurhayati. (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu. (2009). *Manajemen, Dasar-Dasar Manajemen*. Cet, 1; Jakarta: Galia Indonesia.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Asnawi , selaku Kepala Madrasah (14 Juli 2020), di Ruang Kepala Sekolah.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Arwan , selaku Wakil Kepala Madrasah (17 Juli 2020), di Ruang Kepala Sekolah
- Jasfar, Faridha. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Kementerian Agama RI. 2004, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: CV Penerbit, hal. 415.
- Kasmir, (2011). *Etika Custumer Sercvice*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- KBBI, <https://kbbi.web.id/pelayanan.html>. Di akses pada Selasa, 04-01-2020.
- Lukman. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Muchali Imam dan Ara Hidayat. (2010) *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: Pustaka Educa.
- Mesiono, (2010), *Manajemen dan Organisasi*, Citapustaka Media Perintis:Bandung.
- M, Manullang. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Munir, Muhammad dan Ilahi, Wahyu. (2006). *Manajemen Dak wah*. Jakarta: Penerbit Kencana.

- Muhammad fadhli, 2017. *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan, TADBIR: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* volume 1, No 02, STAN Curup-Bengkulu p-ISSN 2580-3581; e-ISSN 2580-5037
- Nasution, (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurkolis, (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Norman, 1991. *Service Management*. Chisester, England : Wiley & Soon
- Popi Sopiadin, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 . Pustaka.
- Qadir Ahmad, Muhammad Abdul. (1981). *Truruqu Ta'limi al-Tarbiyah al-Islamiyah*. Mesir:Maktabah al-Nahdhah al-Mishriyah.
- Rifa'i, Muhammad dan Candra Wijaya, (2016), *Dasar- Dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing.
- R. Terry, George. (2012). *Principles Of Management*. New York: Richard D. Irwin.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. (2011). *Manajemen Layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.
- Robert, Kreitener. (2004). *Management*. Edition Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rohidi, Tjetjep dan Miles Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif (terjemahan kedalam Bahasa Indonesia)*. Jakarta:UI Press.
- S. Arcaro Jarome, (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafaruddin. (2005), *Manajemen Pendidikan Lembaga Islam*, Jakarta: Ciputat Press.
- Syafaruddin. (2009), *Manajemen dan Strategi Pembelajaran*. Medan:Perdana Publishing
- Syafaruddin. (2016), *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo
- Syafaruddin. (2004), *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan* Jakarta: Grasiondo
- Syafaruddin, Anzizhan, (2017), *Psikologi Organisasi dan Manajemen*, Depok: Predana Media
- Sarosa Samiaji, (2012). *Penelitian Kualitatif:Dasar-dasar*. Jakarta: Indeks.
- Saefullah, (2014). *Manajemen Pendidikan Islam* : Pustaka Setia.

- Sholikhhan. *“Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa...diakses 20 Februari 2017.*
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Chandra dan Rahmad Hidayat. (2017), *Ayat-ayat Alquran tentang Konsep Dasar Manajemen Pendidikan Islam*, Medan: LPPPI.
- Widi Restu Kartiko, (2010). *Asas Metodologi Penelitian Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Kepada Kepala Madrasah Aliyah Negeri

1 Deli Serdang

1. Bagaimana sejarah singkat Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
2. Bagaimanakah proses pelaksanaan manajemen di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
3. Bagaimana langkah sekolah dalam mendisiplinkan siswa?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Kepada Wakil Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

1. Meliputi apa sajakah manajemen peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
2. Bagaimanakah pelaksanaan kurikulum di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
3. Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
4. Bagaimana manajemen yang diterapkan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
5. Bagaimana perencanaan madrasah dalam peningkatan mutu layanan siswa?
6. Bagaimana pelaksanaan rencana peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
7. Bagaimana evaluasi dan pengelolaan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli serdang?
8. Meliputi apa saja pelayanan yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
9. Apa kendala dan hambatan dalam pelaksanaan manajemen dalam peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?
10. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?

Lampiran 3 Hasil Wawancara Kepala Madrasah

Nama : Drs. Asnawi, S. Pd, M. Si

Lokasi : Ruang Kepala Sekolah

Jam/ Hari/ Tanggal : 10.00 WIB/ Selasa/14 Juli 2020

No	PERTANYAAN	RESPON
1	Sejarah singkat Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	MAS Yabani merupakan lembaga pendidikan swasta yang melingkupi jenjang pendidikan MISS, MTsS dan MAS. Pada tahun 1995 sesuai SK Menteri Agama No. 515 A tanggal 25 Nopember 1995, resmilah MAS Yabani menjadi MAN 1 Deli Serdang yang berlokasi di Jl. Pasar XV Tanjung Morawa. Pada masa awal berdirinya, MAN 1 Deli Serdang belum memiliki gedung sendiri. Kegiatan belajar mengajar digabungkan dengan MIN Sinembah. Pada tahun 1999, MAN 1 Deli Serdang pindah ke Desa Limau Manis pasar XIV tepatnya di Madrasah Diniyah Awaliyah (MDA) sampai tahun 2001. Pada tahun 2001, pemerintah membangun gedung MAN 1 Deli Serdang di atas tanah seluas 2849m yang merupakan hibah dari masyarakat yang beralamat di Jl. Limau Manis Pasar XV Desa Medan Senembah Tanjung Morawa.
2.	Bagaimanakah proses pelaksanaan manajemen di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	Pelaksanaan manajemen di MAN 1 Deli Serdang berdasarkan PMA No. 19 Tahun 2019. Berdasarkan bagan Struktur MAN 1 Deli Serdang, maka

		<p>dalam melaksanakan tugasnya kepala madrasah dibantu oleh kepala tata usaha (Bidang administrasi dan keuangan), 5 wakil kepala madrasah (bidang kurikulum, bidang sarana, bidang kesiswaan, bidang humas, serta bidang penelitian dan pengembangan /litbang).Kemudiaan secara operasional dilaksanakan oleh seluruh tenaga pendidik/ guru. Setiap pimpinan unit memiliki program kerja dan tupoksi masing-masing yang telah di rumuskan yang mengacu kepada tujuan 8 standar pendidkan di MAN 1 Deli Serdang. Setiap akhir tahun pelajaran KTU, dan para Wakil Kepala Madrasah akan memberikan laporan atas pelaksanaan tugas yang telah dilakukan. Atas dasar ini, maka dilakukan evaluasi, untuk pelaksanaan program kerja pada tahun pelajaran berikutnya.</p>
3.	<p>Bagaimana langkah sekolah untuk mendisiplinkan siswa?</p>	<p>Ada beberapa langkah yang di laksanakan MAN 1 Deli Serdang dalam rangka membentuk siswa yang berdisiplin baik ketika belajar, berada dalam lingkungan madrasah yang pada akhirnya akan terbawa dilingkungan keluarga dan masyarakat. Penanganan tentang siswa tentu dikoordinir oleh wakil kepala madrasah bidang kesiswaan. Dibantu oleh koordintor serta guru BK, juga bersinergi dengan wali kelas. Wakamad kesiswaan beserta</p>

	<p>guru BK merumuskan satu peraturan siswa secara tertulis yang wajib harus di taati siswa. Peraturan tersebut disebut Tata Tertib Siswa. Tata tertib Siswa ini di sosialisasikan pada saat pelaksanaan MOS (masa orientasi siswa). Ketika siswa tidak menaati tata tertib siswa tersebut, maka madrasah akan mengambil langkah-langkah penanganan/ penyelesaian dengan prosedur. Urutan prosedur penanganan siswa adalah Guru mata pelajaran → wali kelas → guru BK . Tentunya penanganan siswa tersebut melihat tingkat kesalahan yang dilakukan. Bentuk penanganan siswa adalah : nasehat→ teguran lisan → teguran tertulis → pemanggilan orang tua. Jika setelah siswa di konseling oleh guru BK tetapi tidak melakukan perubahan maka Guru BK melakukan dua hal, pertama visit home untuk mencari solusi dengan orang tua siswa. Kedua pemanggilan orang tua secara tertulis untuk di konseling secara bersama dengan madrasah. MAN 1 Deli Serdang juga menerapkan pembiasaan yang dilakukan di madrasah untuk mendidik siswa agar tertib dan disiplin. Pembiasaan tersebut antara lain, melaksanakan apel pagi yang di isi dengan berbagai kegiatan sebelum melaksanakan pembelajaran. Para Guru</p>
--	--

		<p>dan tenaga pendidik juga di libatkan untuk memberikan contoh dan keteladanan kepada siswa agar dapat disiplin. Contohnya, guru terlebih dahulu hadir ke madrasah/ sekolah, guru tepat waktu masuk dan keluar dari kelas ketika melaksanakan pembelajaran. Guru melaksanakan shalat dzuhur tepat waktu. Guru melaksanakan ujian sesuai dengan peraturan dan tata tertib dan lain sebagainya.</p>
--	--	--

Lampiran 4 Hasil Wawancara Wakil Kepala Madrasah

Nama : Arwansyah Dalimunthe, S. Ag, M. Pd

Lokasi : Ruang Guru

Jam/ Hari/ Tanggal : 11.00 WIB/ Jum'at/17 Juli 2020

No	Pertanyaan	Respon
1.	Meliputi apa sajakah manajemen peningkatan mutu layanan siswa di MAN 1 Deli Serdang?	Mencakup kepada dua aspek, yang pertama bidang akademik, kedua bidang ekstrakurikuler. Pada bidang akademik melaksanakan program pembelajaran sesuai dengan kurikulum. Siswa yang berprestasi akan diberi reward (penghargaan) berupa beasiswa dan lainnya. MAN 1 Deli Serdang juga aktif mengembangkan prestasi siswa dibidang akademik, memfasilitasi siswa untuk ikut dalam olimpiade mata pelajaran, Kompetisi Sains madrasah (KSM), Olimpiade Sains Nasional (OSN), dan lain sebagainya. Dibidang ekstra kurikuler, MAN 1 Deli Serdang memiliki 12 lembaga ekstrakurikuler baik dibidang umum maupun dibidang keagamaan. Jadi potensi dan bakat siswa disalurkan melalui kegiatan dan pelatihan ekstrakurikuler. MAN 1 Deli Serdang juga memfasilitasi siswa untuk berprestasi dibidang ekstrakurikuler, misalnya mengikuti lomba paskibra, kegiatan jumbara nasional (PMR), teater, MTQ, Tahfizh Qur'an, pencak silat, dan futsal.
2.	Bagaimanakah	MAN 1 Deli Serdang melaksanakan

<p>pelaksanaan kurikulum di MAN 1 Deli Serdang?</p>	<p>Kurikulum tahun 2013 (K.13) berdasarkan implementasi Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 18 Tahun 2019. Kemudian untuk Tahun Pelajaran 2020/2021 berdasarkan SK Direktur Jenderal Pendidikan Islam (Dirjen Pendis) Nomor 2851 Tahun 2020, MAN 1 Deli Serdang adalah MAN Plus Keterampilan. Sehingga nama madrasah menjadi MAN 1 Deli Serdang Plus Keterampilan. Dengan demikian Struktur Kurikulum MAN 1 Deli Serdang memuat 57 JP dengan penambahan 6 JP mata pelajaran keterampilan. Mata pelajaran keterampilan tersebut adalah tata busana, operator computer. Adapun beberapa perubahan K.13 berdasarkan KMA No. 18 Tahun 2019 adalah jumlah JP mata pelajaran bahasa Inggris menjadi 3 JP dan Penjaskes menjadi 2 JP. Sedangkan mata pelajaran Al Quran hadits dan Akidah Akhlak untuk jurusan/program Agama (IIK) bertambah menjadi 4 JP. Mata pelajaran peminatan Akhlak dan Ilmu Kalam pada program Agama (IIK) dihapus. Kemudian ada perubahan substansi materi pelajaran Pendidikan Agama Islam untuk Tahun Pelajaran 2020/2021. Hal ini berdasarkan KMA Nomor 19 tahun 2020 untuk mata pelajaran Al Quran Hadits, akidah, akhlak, fiqh, dan SKI. Perubahan materi pada Kompetensi Dasar/KD setiap mata</p>
---	---

		pelajaran pendidikan agama islam.
3.	Apa saja sarana prasarana yang dimiliki Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah antara lain; ruang kepala, ruang kepala urusan TU, ruang staff tata usaha, ruang bendahara, ruang BK, ruang kelas, ruang guru, ruang uks, ruang bengkel seni, ruang laboratorium, ruang computer, ruang UKS, ruang OSIS, mushola, lapangan olahraga, WC, dan lain-lain.
4.	Bagaimana manajemen yang diterapkan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	Manajemen yang dimaksud adalah tata kelola administrasi dan ketatausahaan. Pelayanan administrasi dan ketata usahaan yang dilaksanakan meliputi 8 aspek standar pendidikan (standar isi, standar proses, standar tenaga pendidik dan kependidikan, standar penilaian, standar kompetensi lulusan di koordinir oleh bidang kurikulum dan dibantu oleh bidang litbang, standar sarana dan prasarana di koordinir oleh bidang sarana, standar pengelolaan dikoordinir oleh Kepala Tata Usaha, dan standar pembiayaan di kelola oleh Bendahara Rutin dan komite madrasah). Pelayanan administrasi dan ketata usahaan di atas berada pada satu atap, yaitu dibawah kendali kepala tata usaha, dibantu oleh staff tata usaha. Pada akhir Tahun Anggaran dan akhir Tahun Pelajaran Kepala tata usaha sebagai kepala urusan rumah tangga akan menyusun LPJ kepada Kepala Madrasah, untuk selanjutnya akan dianalisa, dievaluasi untuk pelaksanaan kegiatan

		tahun berikutnya.
5.	Bagaimana perencanaan madrasah dalam peningkatan mutu layanan siswa?	Perencanaan madrasah dalam meningkatkan mutu layanan siswa yaitu dilakukan dengan selalu melihat kebutuhan siswa maupun pendidikan dengan cara meningkatkan sarana prasarana, meningkatkan kualitas pendidikan, meningkatkan kualitas tenaga pegawai dan juga selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa.
6.	Bagaimana pelaksanaan rencana peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	Dalam pelaksanaan MAN 1 Deli Serdang sudah tertuang dalam rencana kerja tahunan MAN 1 Deli Serdang sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar untuk program peningkatan mutu layanan kepada siswa antara lain: dengan memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana merealisasikan tenaga pegawai yang cukup professional sesuai dengan <i>job-description</i> -nya.
7.	Bagaimana evaluasi dan pengelolaan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	Pelaksanaan evaluasi kerja dilaksanakan enam bulan sekali (satusemester). Dalam meningkatkan mutu layanan siswa dengan cara melibatkan para guru dan tenaga pegawai untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Proses evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan.

8.	Meliputi apa saja pelayanan yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	<ul style="list-style-type: none"> -Layanan Bimbingan dan Konseling - Layanan Koperasi Sekolah -Layanan keamanan dan keparkiran sekolah -Layanan khusus kafetaria sekolah (kantin) -Layanan perpustakaan sekolah -Layanan rumah peribadatan sekolah (Musholla) -Layanan usaha kesehatan sekolah -Layanan laboraturium sekolah
9.	Apa kendala dan hambatan dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang?	<ul style="list-style-type: none"> - partisipasi masyarakat dan warga madrasah dalam implementasi manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah/madrasah (MPMBM) belum maksimal. -Kerjasama antar sesama komponen madrasah dann masyarakat masih kurang. -Belum melaksanakan program yang telah dibuat dalam layanan konseling. - Fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, pendanaan yang sangat terbatas serta kemauan siswa yang rendah.

10.	Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?	<p>-Untuk peningkatan mutu pelayanan, pegawai sekolah mencoba untuk bekerja secara maksimal, yaitu dengan peningkatan kinerja dan cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan.</p> <p>- Peningkatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan dana yang ada, serta melihat skala prioritas atau tingkat kepentingannya.</p> <p>-Untuk pengembangan ketenagaan, pihak sekolah mengupayakan pelatihan secara internal, yakni mengadakan rapat dan dalam forum tersebut disampaikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar, bagaimana upaya-upaya dalam menanggapi keluhan, serta tentang pengembangan profesionalisme diri</p>
-----	---	--

Lampiran 5 Hasil Wawancara Kepada Siswa

Jam/Hari/ Tanggal : 10 WIB/Selasa/21 Juli 2020

Lokasi : Di lingkungan sekolah

Wawancara dengan beberapa siswa mengenai pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang

1. Saya lebih senang sekolah di MAN 1 Deli Serdang karena fasilitas yang disediakan cukup lengkap daripada sekolah lain didaerah tersebut.
2. Saya merasa senang bisa sekolah di MAN 1 Deli Serdang karena banyak teman-teman saya yang masuk disekolah tersebut.
3. Saya bangga bisa sekolah di MAN 1 Deli Serdang, karena pengajarannya berbasis islami.

Lampiran 6. Dokumentasi

DOKUMENTASI





DAFTAR KEHADIRAN SISWA/ MAN 1 DELI SERDANG TP.2019/2020

NO	NAMA WALI KELAS	KELAS	2019												2020						Jumlah									
			JULI		AGUSTUS		SEPTEMBER		OKTOBER		NOPEMBER		DESEMBER		JANUARI		FEBRUARI		MARET			APRIL		MEI		JUNI				
			S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A		S	A	S	A	S	A	S	A	
1	MWIK WULANDARI.S.Pd	X Iik	1	-	4	7	-	11	9	2	15	3	13	15	2	2	5	6	-	7	5	5	7	6	4					
2	BESI KURNIA.S.Pd	X PMA-1	8	3	1	12	3	1	12	7	9	23	4	7	13	8	5	5	3	9	6	4	3	13	24	-				
3	NURHASANAH HARAHAP M.Pd	X PMA-2	2	3	-	2	-	6	8	3	5	16	9	4	8	9	5	-	1	2	10	6	8	12	9	13				
4	WINDIRIATI S.Pd	X PMA-3	4	-	1	19	9	5	15	15	6	16	13	0	19	33	0	8	31	0	11	16	-	12	26	3				
5	Drs.HUSIN SYAH	X IPS-1	4	-	2	3	15	20	13	9	14	18	9	24	7	2	14	-	1	29	2	29	5	11	43					
6	TENGKU MUHAJIRIN.S.Pd	X IPS-2	2	3	-	8	9	7	27	7	28	18	12	8	13	6	15	4	7	10	9	4	23	37	14	8				
7	Drs.SOLEMAN LUBIS.MA	X IKK	5	14	2	19	15	19	29	31	29	32	15	17	33	52	14	16	9	22	16	18	29							
8	MERWINDA HARAHAP.S.Pd	XI PMA-1	2	2	7	17	4	6	24	6	2	19	10	2	12	11	1	13	16	1	14	16	2	9	15	2				
9	RAMILAH KHARANI ALI HRP.ST.M	XI PMA-2	8	7	17	23	53	14	14	12	7	34	17	29	26	11	18	8	6	3	22	16	15	27	7	7				
10	LAILA.S.Ag	XI IPS-1	4	-	3	6	4	21	13	19	13	29	14	19	10	11	14	5	4	12	14	4	5	25	6	10				
11	KHARANI.SS	XI IPS-2	8	1	15	8	2	26	20	-	28	22	9	4	6	-	15	-	-	8	10	20	10	6	14					
12	KAMADANI.SE	XII IKK	7	4	15	34	8	29	36	15	28	30	8	32	27	18	22	6	-	2	41	11	21	18	10	25				
13	DESI ARMASARI.S.Pd	XII PMA-1	-	-	8	8	21	13	2	8	8	4	7	6	16	9	15	-	-	4	4	12	5	1	7					
14	M.AZHARI DEWITAS.Pd	XII PMA-2	9	12	1	9	11	6	18	8	1	29	9	11	12	8	2	-	-	9	11	8	3	15	3					
15	SYAFFRINA RAHMANI SIREGARIS	XII IPS-1	11	3	2	22	7	3	19	9	5	44	13	6	17	13	2	8	6	7	17	6	7	14	7	1				
16	ASIONG SINAMO.S.Pd	XII IPS-2	5	8	10	28	11	31	26	4	16	33	4	20	1	25	-	-	4	24	8	18	14	1	12					
Jumlah			78	61	84	222	180	207	278	162	201	404	156	239	282	194	148													

Deli Serdang Jun, 2019
KEPALA
Drs.ASNAWI.S.Pd.M.Si
NIP. 19680622199401904

DAFTAR PESERTA DIDIK MAN 1 DELI SERDANG TAHUN PELAJARAN 2019/2020

Kelas	Wali Kelas	Juli			Agustus			September			Oktober			November			Desember			Januari 2020			Februari			Maret			April		
		L	P	Jb	L	P	Jb	L	P	Jb	L	P	Jb	L	P	Jb	L	P	Jb	L	P	Jb	L	P	Jb	L	P	Jb			
10 MIPA-1	Desi Kurnia Sari, S.Pd	10	25	33	10	25	35	10	25	35																					
10 MIPA-2	Nurhasanah Hanafiq, M.Pd	10	26	36	10	26	36	10	26	36																					
10 MIPA-3	Winda Ranti, S.Pd	19	15	33	18	16	34	18	15	33																					
10 IPS-1	Dr. Hironi Syah	18	18	36	17	17	34	16	18	34																					
10 IPS-2	Tanjung Mahajirin, S.Pd	16	20	36	16	20	36	16	20	36																					
10 K	Wiwik Wulandari, S.Pd	8	27	36	5	17	36	7	29	36																					
10 IPA-1	Herwin Dhanap, S.Pd	6	28	34	7	19	36	7	29	36																					
10 IPA-2	Ramadh Khatunah Adh Hrs, M.Pd	6	28	38	8	18	36	8	28	36																					
8-1	Laila, S. Ag	11	22	33	10	22	32	10	22	32																					
8-2	Khatunah, S. S	8	25	33	8	25	33	8	25	33																					
8-3	Dr. Soleman Lubis, MA	17	18	35	17	18	35	17	18	35																					
9-1	Desi Amasari, S.Pd	9	23	32	9	23	32	9	23	32																					
9-2	Hj. Athari Dewita, S.Pd	9	24	33	9	24	33	9	24	33																					
9-3	Syafira Rahmaty Sitigar, S. Pd	12	17	29	12	17	29	12	17	29																					
9-4	Azieng Sitameo, S. Ag	11	21	32	11	21	32	11	21	32																					
9-5	Ramadan, SE	11	21	32	11	21	32	11	21	32																					
JUMLAH		183	388	541	182	359	541	179	361	540																					

Tanjung Morawa
Kepala MAN 1

Drs. ASHAW
NIP. 196806







DOKUMENTASI WAWANCARA











RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Nurul Insani

Tempat/Tanggal lahir : Kisaran/30 Juni 1998

Agama : Islam

Nama Ayah : Syahrial

Nama Ibu : Susilawati

Anak Ke : 1 (tunggal)

Alamat : Dusun V. Jl. Veteran Pasar VIII Manunggal, Labuhan
Deli

B. Riwayat Pendidikan

Tahun 2004-2010 : SDN 091689 SEI MANGKEI BOSAR MALIGAS

(Lulus dan Berijazah)

Tahun 2010-2013 : MTs Al-Washliyah Perdagangan

(Lulus dan Berijazah)

Tahun 2013-2016 : SMA Swasta Muhammadiyah 09 Kualuh Hulu

(Lulus dan Berijazah)

C. Pengalaman Organisasi

1. Lembaga Kreatifitas Seni Mahasiswa Tahun 2017

Medan, 09 November 2020

Peneliti

Nurul Insani

