

Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan

Darussalam Malik¹, Nasrudin Harahap², Nurul Hidayati Murtafiah³

^{1,2,3}Universitas Islam An Nur Lampung, Jl. Pesantren, Sidoharjo, Kec. Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung
darussalambiari5@gmail.com

Abstract

This study expects to analyze all the more profoundly the execution of administration the board in working on the nature of schooling. The examination utilized is distinct with a subjective methodology. expressed that the reason for engaging exploration is "to make sense of an item in a somewhat profound way and spotlight on a restricted object of study (responding to questions as they are). The discoveries of the similar steady examination show that this help is in accordance with the public schooling standard strategy, particularly as a premise or standard in the instructive cycle. The execution of educational plan and learning administrations is in accordance with public schooling standard strategies, particularly as a premise or standard in the training system, so the kinds of educational plan administrations and types of administration adjust to these principles. The premise or establishment is to make graduates match or even surpass graduate skill principles. To ensure the execution of value normalization and nature of instruction, quality administration plays a significant part. This is on the grounds that exercises in quality administration don't simply take a stab at the items delivered to fulfill quality guidelines, yet are more established on how the creation cycle can be completed appropriately, as per the techniques that ought to be done to create items that fulfill clients, particularly the public who utilize instructive administrations

Keywords: Service Management, Quality of Education

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam implementasi manajemen pelayanan dalam peningkatan mutu pendidikan. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. menyatakan bahwa tujuan penelitian deskriptif adalah "menjelaskan suatu objek secara relatif mendalam dan memfokuskan pada objek kajian yang terbatas (menjawab pertanyaan apa adanya). Hasil temuan analisis konstanta komparatif menunjukkan bahwa layanan ini sejalan dengan kebijakan standar nasional pendidikan, terutama sebagai dasar atau standar dalam proses pendidikan Pelaksanaan kurikulum dan layanan pembelajaran sejalan dengan kebijakan standar nasional pendidikan, terutama sebagai dasar atau standar dalam proses pendidikan, sehingga jenis layanan kurikulum dan bentuk pelayanan yang sesuai dengan standar tersebut Dasar atau landasannya adalah agar lulusan sesuai atau bahkan melebihi standar kompetensi lulusan Untuk menjamin terselenggaranya standarisasi mutu dan mutu pendidikan maka manajemen mutu memegang peranan penting, karena kegiatan dalam mutu manajemen tidak semata-mata mengusahakan agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih bertumpu pada bagaimana proses produksi dapat dilakukan dengan baik, sesuai dengan prosedur yang harus dilakukan agar menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan, terutama pelanggan. masyarakat yang menggunakan layanan pendidikan. .

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Mutu Pendidikan

Copyright (c) 2023 Darussalam Malik, Nasrudin Harahap, Nurul Hidayati Murtafiah

✉ Corresponding author: Darussalam Malik

Email Address: darussalambiari5@gmail.com (Jl. Pesantren, Kab. Lampung Selatan, Lampung)

Received 22 May 2023, Accepted 29 May 2023, Published 6 June 2023

PENDAHULUAN

Seiring dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia saat ini dan sesuai dengan era desentralisasi, dimana bidang pendidikan juga dikelola secara otonom oleh pemerintah daerah, sehingga dalam pelaksanaannya tentunya pendidikan harus ditingkatkan ke arah yang lebih baik. arah relevansinya dengan kepentingan daerah dan nasional. Salah satu masalah serius dalam peningkatan

mutu pendidikan di Indonesia adalah rendahnya mutu layanan pendidikan di berbagai jenjang pendidikan, baik pendidikan formal maupun informal. Hal inilah yang menyebabkan rendahnya kualitas sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk memenuhi pembangunan bangsa di berbagai bidang. Berikut beberapa permasalahan yang menyebabkan peningkatan mutu layanan pendidikan tidak berjalan maksimal:

1. Akuntabilitas sekolah dalam memberikan pendidikan kepada masyarakat masih sangat rendah.
2. Penggunaan sumber daya yang tidak tepat anggaran pendidikan yang optimal dan rendah menjadi kendala besar.
3. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan rendah. Sekolah tidak mampu mengikuti perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Pelayanan merupakan masalah serius bagi pengelola pendidikan Islam. Apalagi mereka menginginkan perbaikan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikuasainya. Apalagi pengelola yang merencanakan lembaganya dapat mengungguli lembaga lain, tentunya pelayanan merupakan komponen manajemen pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus (Triwiyanto, 2013). Dengan demikian tidak berlebihan jika peran kepemimpinan seorang figur lembaga pendidikan menjadi penentu kualitas sebuah lembaga pendidikan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi buruknya kualitas layanan pendidikan adalah dengan memanfaatkan kerangka data layanan . Executives Data Framework (MIS) adalah kerangka kerja terorganisir yang digunakan untuk mengawasi informasi secara elektronik. Layanan pendidikan adalah perangkat penting dalam setiap program pendidikan, pendidikan dan penelitian untuk setiap organisasi pendidikan dan logis. Para eksekutif adalah kerangka kerja yang dapat membuat layanan pendidikan benar-benar berjalan di dalam personel yang menangani program peninjauan. Hal-hal yang menjadi titik fokus eksekutif antara lain bagaimana strategi dan prosedur disusun untuk memberdayakan pelopor dan ketua yang dapat dipercaya untuk dipilih dan kerangka organisasi program tinjauan yang dapat dipertahankan, lugas, bertanggung jawab, mampu dan menerapkan standar ekuitas. Pergaulan yang baik dan kerangka pengurus (great administration) mencerminkan kepercayaan, keterusterangan, tanggung jawab, kewajiban dan kesopanan. Dalam SIM ada beberapa kemampuan yang dibutuhkan, yaitu tampilan, penyegaran, tampilan informasi dan penimbunan informasi. (Lestari, 2017). Konsekuensinya SIM seharusnya bekerja dengan perencanaan data dewan untuk sekolah sehingga sangat terorganisir. Dengan adanya data ini dapat membantu dalam menggambarkan keadaan sekolah baik dari segi fisik maupun SDM yang ikut ambil bagian. Kepentingan lain di luar sekolah dan ditampilkan dalam layanan pendidikan adalah bidang eksplorasi dan organisasi serta data yang diselesaikan secara mandiri sehingga pemanfaatan inovasi tidak mencakup. Kondisi kantor-kantor pusat yang sangat baik dan layak pakai dengan status milik sendiri harus menjadi perhatian.

Hal yang tidak bisa dipungkiri adalah bahwa inovasi data dan korespondensi saat ini semakin mahal harganya. Inovasi data saat ini dipandang sebagai aset dengan potensi yang luar biasa sehingga

penyusunan data harus disertai dengan biaya yang besar dan jika suatu asosiasi tidak menyiapkan kerangka kerja data eksekutif yang canggih, maka , pada saat itu, pengambilan dan pengurusan layanan pendidikan harus diawasi dengan baik. Perhatian mendesak utama mengenai layanan pendidikan untuk asosiasi adalah cara untuk menjalankan layanan pendidikan serta menggunakannya untuk melayani asosiasi, sebagai layanan terkoordinasi dan terkait dalam organisasi PC (LAN, WAN atau mungkin Organisasi Web) disebut layanan pendidikan skolastik. Mengingat peran sistem informasi manajemen yang begitu penting maka diperlukan oleh suatu lembaga/satuan pendidikan, namun kenyataan yang ada di Lapangan khususnya satuan pendidikan ditingkat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tidak dapat diterapkan secara keseluruhan mengingat biaya yang diperlukan terlalu mahal dan tenaga/guru yang sangat terbatas keterampilannya dalam hal informasi teknologi (IT). Namun demikian lembaga/sekolah tetap berusaha menerapkan IT dalam menunjang kelancaran kinerjanya, dengan kondisi semacam itu seluruh tenaga kependidikan dan pendidik terus melakukan upaya upaya untuk memperbaiki sistem-sistem yang sudah ada.

Tuntutan mutu lulusan dan layanan sekolah semakin mendesak karena persaingan dunia kerja yang semakin ketat. Salah satu dampak globalisasi dalam pendidikan adalah deregulasi yang memungkinkan lembaga pendidikan asing membuka sekolah di Indonesia (HASAN et al., 2022). Oleh karena itu persaingan antar lembaga pendidikan dan pasar kerja akan semakin ketat, sehingga peningkatan mutu pendidikan menjadi suatu hal yang perlu ditingkatkan untuk mengantisipasi perubahan yang begitu cepat dan tantangan yang semakin besar dan kompleks. Menurut (Muhammad & Murtafiah, 2023) bahwa sekolah perlu mengupayakan cara-cara untuk meningkatkan daya saing lulusan serta produk akademik dan layanan lainnya.

Mutu pendidikan merupakan persoalan dua sisi yang sangat penting, yaitu proses dan hasil (Efrina & Warisno, 2021). Kualitas dalam proses pendidikan melibatkan berbagai masukan seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotor), metodologi (bervariasi sesuai dengan kemampuan guru), sarana dan prasarana lembaga pendidikan, dukungan layanan , berbagai sumber daya dan upaya untuk menciptakan suasana belajar yang adil dan nyaman. Kualitas menurut Juran dalam (Gatot Kusjono, 2019) adalah kesesuaian dengan kebutuhan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa mutu merupakan konsep yang mutlak dan relatif. Kualitas absolut adalah kualitas yang memiliki cita-cita tinggi dan harus dipenuhi, dengan standar tinggi, dengan karakteristik produk yang bergengsi tinggi. Mutu relatif bukanlah tujuan akhir, melainkan sebagai sarana yang telah ditentukan atau jasa yang dinilai, yaitu apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Peningkatan mutu pendidikan di suatu sekolah memerlukan perubahan sikap dan perilaku dari seluruh komponen sekolah yaitu: kepala sekolah, guru dan tenaga/tenaga layanan termasuk orang tua dan masyarakat dalam melihat, memahami, membantu serta pemantau yang melakukan monitoring dan evaluasi. di sekolah manajemen dan didukung oleh sistem manajemen informasi yang valid dan representatif, yang pada akhirnya bertujuan untuk keberhasilan sekolah dalam memberikan pendidikan yang berkualitas bagi masyarakat. Pendekatan manajemen diperlukan dalam mengelola semua layanan di sekolah.

Sekolah dapat dikatakan sebagai sekolah berkualitas mengacu pada pemikiran (Bashori, 2016) yang mengidentifikasi ciri-ciri sekolah berkualitas, yaitu:

1. Sekolah berfokus pada pelanggan;
2. Fokus pada upaya pencegahan timbulnya masalah;
3. Memiliki investasi pada sumber daya manusianya;
4. Memiliki strategi untuk mencapai mutu, baik di tingkat pimpinan, tenaga kependidikan, maupun tenaga kependidikan;
5. Mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik;
6. Memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai mutu;
7. Mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan setiap orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya;
8. Mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas dan merangsang orang lain untuk bekerja dengan kualitas;
9. Memperjelas peran dan tanggung jawab masing-masing orang;
10. Memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas;
11. Memandang atau menempatkan mutu yang telah dicapai sebagai cara untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan;
12. Memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja; dan
13. Menempatkan peningkatan mutu berkelanjutan sebagai suatu keharusan.

Konsep pengelolaan manajemen mutu sekolah merupakan tujuan yang harus dicapai, oleh karena itu seluruh sumber daya sekolah harus dikelola sedemikian terarah dan terpadu sesuai dengan fungsi manajemen masing-masing di dalam sekolah (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan).

METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Dr. Rukin, 2021) menyatakan tujuan penelitian deskriptif adalah “menjelaskan suatu objek secara relatif mendalam dan terfokus pada objek kajian yang terbatas (menjawab pertanyaan apa adanya).

HASIL DAN DISKUSI

Temuan dari analisis konstanta komparatif menunjukkan bahwa standar nasional pendidikan sebagai indikator tujuan pelayanan manajemen sekolah antara lain sebagai berikut. Kurikulum dan layanan pembelajaran sejalan dengan kebijakan standar nasional pendidikan, terutama sebagai dasar atau standar dalam proses pendidikan. Kompetensi lulusan merupakan tujuan dari layanan mahasiswa. Pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan bertujuan untuk mencapai kinerja dalam pengelolaan pendidik dan tenaga kependidikan, menciptakan kondisi kerja yang serasi tanpa mengurangi unsur manusia yang terlibat dalam kegiatan pendidikan. Acuan penggunaan keuangan sekolah untuk

membayai program kegiatan sekolah dengan skala prioritas dan mengarahkan dana pada sasaran kegiatan yang tepat merupakan tujuan dari jasa keuangan pendidikan. Pelayanan sarana dan prasarana bertujuan untuk memenuhi standar nasional yang ada. Partisipasi masyarakat diarahkan pada pemaknaan indikator utama pelayanan manajemen sekolah dari temuan setiap aspek yang menunjukkan bahwa sekolah memiliki kepentingan yang kuat untuk menjadikannya standar. Kepentingan ini ditekankan pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap sekolah dan pemenuhan standar nasional pendidikan. Kurikulum dan layanan pembelajaran, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, pembiayaan, sarana dan prasarana, peran serta masyarakat diarahkan pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi secara cermat dalam mengelola, bekerjasama, dan perhitungan yang cermat. membantu sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan.

Makna indikator tujuan pelayanan manajemen sekolah dari temuan masing-masing aspek tersebut menunjukkan bahwa standar nasional pendidikan digunakan sebagai indikator mutu pencapaian. Kurikulum dan layanan pembelajaran, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, pembiayaan, sarana dan prasarana, peran serta masyarakat diarahkan pada peningkatan mutu untuk mencapai tujuan pendidikan. Tujuan akhir pengabdian adalah peserta didik yang memiliki kompetensi sesuai atau melebihi standar nasional pendidikan.

Selanjutnya, hasil analisis konstanta komparatif, indikator prinsip-prinsip pelayanan manajemen sekolah, ditemukan temuan signifikan dalam setiap aspek prinsip-prinsip layanan manajemen sekolah. Indikator mutu layanan manajemen sekolah dapat dilihat pada prinsip-prinsip yang diterapkan, yaitu (1) kurikulum dan layanan pembelajaran yang disesuaikan dengan standar nasional, karakteristik sekolah, dan keberadaan pendidikan yang sesuai dengan perkembangan zaman; (2) perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi untuk mengembangkan potensi mahasiswa ke dalam prinsip layanan mahasiswa; (3) asas pelayanan bagi pendidik dan tenaga kependidikan berupa upaya gotong royong dalam organisasi pendidikan untuk mencapai tujuan berupa perencanaan, seleksi, kegiatan pembinaan, sampai dengan pemberhentian pendidik dan tenaga kependidikan untuk hasil yang efektif dan efisien; (4) pengelolaan yang cermat, kerja sama, perhitungan yang cermat, dan pengawasan merupakan prinsip-prinsip jasa keuangan pendidikan; (5) asas pelayanan sarana dan prasarana yaitu efisiensi penggunaan pada setiap bidang, asas tersebut dibuat agar sarana dan prasarana dapat digunakan secara efektif dan efisien; dan (6) partisipasi masyarakat berprinsip perlu adanya hubungan yang saling menguntungkan kedua belah pihak dan memberikan manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh sekolah dan masyarakat.

Tujuan pemberian jasa manajemen sekolah adalah untuk mengoptimalkan kinerja setiap substansi untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. (Arikunto, 1983) menyebut substansi pengelolaan sekolah ini sebagai wilayah kerja. Sekecil apapun organisasi pendidikan, pasti ada unsur-unsur bidang kerja/substansi tersebut. Hanya proporsi masing-masing elemen ini yang tidak sama. Unsur substansi/pekerjaan meliputi layanan kurikulum dan pembelajaran, layanan siswa,

layanan pendidik dan tenaga kependidikan, layanan keuangan pendidikan, layanan sarana dan prasarana, dan peran serta masyarakat. (Ardimen, 2018) menyatakan bahwa semua kegiatan sekolah akan berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik apabila dilakukan melalui proses-proses yang terkandung dalam unsur-unsur substansi/pekerjaan yang diusahakan. Proses yang dimaksud adalah baik perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Optimalisasi unsur substansi/pekerjaan dilakukan dengan mengelola seluruh sumber daya yang ada (manusia dan non manusia) melalui penerapan prinsip manajemen sekolah yang terukur dan akuntabel.

Upaya pencapaian target setiap bidang layanan sekolah substansi/pekerjaan tidak dapat dipisahkan dari perilaku manusia dalam pelaksanaannya sebagai mata pelajaran dan mata pelajaran. (Anita et al., 2022) menyatakan bahwa secara rasional, cara manusia berperilaku dibingkai oleh komunikasi antara orang-orang, lingkungan yang berwibawa (hierarchical setting), dan kerangka kerja berlangsung. Ketiga komunikasi ini, baik secara terpisah maupun bersama-sama, berhubungan dengan iklim luarnya. Keterkaitan keempat unsur tersebut berdampak pada cara bertingkah laku para pengarah.

Sudut pandang filosofis seperti yang dikemukakan di atas menunjukkan kesamaan dengan efek samping dari tinjauan ini, bahwa pendekatan standar instruksi publik digunakan sebagai alasan untuk memberikan layanan eksekutif sekolah. Artinya, dalam pemenuhan norma sekolah umum terdapat kolaborasi manusia, lingkungan otoritatif (pengaturan hirarkis), dan kerangka kerja. Kemudian lagi, sekolah memiliki bidang kekuatan yang serius dalam menawarkan jenis bantuan. Dalam kepentingan ini penekanannya adalah pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Tujuan akhir dari bantuan ini adalah bahwa sekolah berusaha untuk mengawasi pelatihan untuk menghasilkan siswa yang memiliki keterampilan sesuai dengan atau melampaui norma pendidikan publik.

Hasilnya menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pelatihan publik dimanfaatkan oleh sekolah sebagai alasan untuk memutuskan latihan dan peningkatan program untuk mencapai tujuan instruktif. Untuk mencapai tujuan pelatihan di sekolah, diperlukan partisipasi semua individu sekolah (guru, siswa, administrator, dan staf sekolah) dan kelompok di luar sekolah yang berhubungan dengan sekolah (wali, kantor pendidikan, lembaga, pusat kesehatan masyarakat setempat).), dan lain-lain). Partisipasi ini harus terus dipupuk untuk mencapai komitmen ideal dalam mencapai tujuan sekolah. Hubungan atau partisipasi untuk mencapai tujuan instruktif dengan perspektif yang berbeda ini harus terlihat sebagai layanan dewan sekolah.

(Triwijayanti et al., 2022) mengingatkan bahwa penyelenggaraan layanan sekolah merupakan suatu kerangka kerja, berusaha melihat kepingan-kepingan kerangka kerja tersebut dan kerjasamanya satu sama lain. Bagian-bagian ini sering juga disebut sudut pandang, bagian atau substansi. Melalui pemeriksaan sudut-sudut ini dan hubungannya satu sama lain, dipercaya bahwa kekurangan dapat ditemukan, jadi bagaimana seharusnya meningkatkan atau menumbuhkan perspektif ini tidak sepenuhnya menjadi batu.

Salah satu perspektif atau substansi layanan pendidikan adalah rencana pendidikan dan layanan pembelajaran. Program pendidikan adalah sekumpulan rencana dan rencana permainan sehubungan dengan keterampilan yang dinormalisasi dan bagaimana mencapainya sesuai keadaan dan kemampuan setempat. Kemampuan harus dicapai sepenuhnya. Rencana pendidikan dilaksanakan untuk membantu siswa dalam menciptakan berbagai kemungkinan mental dan aktual yang mencakup kualitas moral dan ketat, kedalaman sosial, mental, bahasa, fisik / mesin, otonomi, dan pengerjaan.

Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa bantuan ini sesuai dengan strategi standar pendidikan umum, khususnya sebagai premis atau standar dalam sistem pelatihan. Penyelenggaraan layanan program pendidikan dan pembelajaran sesuai dengan strategi standar diklat publik, khususnya sebagai premis atau standar dalam siklus pembelajaran, sehingga jenis layanan program pendidikan dan jenis layanan menyesuaikan dengan prinsip-prinsip tersebut. Dasar pemikiran atau pendiriannya adalah agar lulusan sesuai atau bahkan melebihi norma kemampuan lulusan.

Layanan pendidikan diberikan sejak siswa masuk sampai siswa lulus dari sekolah atau karena alasan yang berbeda. Dengan asumsi bahwa sekolah mengartikan hakikat layanan kepengurusan dengan petunjuk-petunjuk non akademik, maka menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan, mengawasi, dan menilai untuk membina harapan-harapan mahasiswa menjadi standar layanan kemahasiswaan. Untuk meningkatkan bantuan ini, tenaga sekolah dan kerja keras diharapkan untuk mendukung penyajiannya. Sekolah dapat memberdayakan pencapaian petunjuk melalui latihan otoritatif dengan rencana rutin, ekstrakurikuler dengan pencapaian target, kelompok Olimpiade untuk membantu pencapaian, dan latihan tidak disengaja lainnya. Tentunya, kemampuan layanan kepala sekolah dan kemampuan guru juga merupakan sudut pandang yang tidak kalah penting, dua di antaranya adalah layanan instruktur dan tenaga kependidikan.

Inti dari layanan guru dan staf sekolah adalah untuk menyelesaikan kinerja dalam layanan instruktur dan staf pengajar, menciptakan lingkungan kerja yang bersahabat tanpa mengorbankan komponen manusia yang terkait dengan kegiatan pembelajaran. Hasil akhir dari program ini juga menunjukkan bahwa bantuan ini mencakup beberapa struktur, yaitu melalui perencanaan latihan, pemilihan, pelatihan, hingga meninggalkan guru dan staf sekolah untuk hasil yang layak dan efisien. Layanan guru dan staf sekolah terkait dengan kemampuan, sehingga dapat diperkirakan kualitas dan tingkat keterampilannya yang mengesankan. Hasil pemeriksaan (Gatot Kusjono, 2019) mengungkapkan bahwa penguatan kemampuan instruktur berdampak pada presentasi guru dan sifat pelatihan. Artinya, layanan ini akan baik jika didukung oleh pendidik dan tenaga kependidikan yang kompeten.

Selain kemampuan yang harus dikerahkan, sistem pelaksanaan dan administrasi yang menarik bagi guru dan tenaga kependidikan juga sangat penting. (Wibisono, 2018) dalam penutup kajiannya mengungkapkan bahwa rencana prosedur organisasi sekolah diawali dengan perincian visi, misi, tujuan, sasaran dan tujuan sekolah. Sementara itu, metodologi penguatan dewan dapat dibantu melalui

pengalaman pendidikan, latihan hubungan yang menyenangkan, pembangunan aset, dan campuran kehadiran di sekolah.

Ada tiga variabel penyebab rendahnya mutu pendidikan, yaitu: 1) Strategi dan pelaksanaan pelatihan publik menggunakan kemampuan kreasi instruktif atau sumber data logis yang bertentangan; 2) Pelaksanaan diselesaikan dengan rapat; 3) Dukungan masyarakat setempat, khususnya para wali murid dalam penyelenggaraan pendidikan sangat minim. Untuk memahami pengaturan di atas, Pendidikan Berkelanjutan perlu meningkatkan kualitas penyelenggara. Peningkatan Kualitas Pelaksana yang selanjutnya disingkat MPM adalah model yang dibuat di ranah pendidikan, seperti yang dilakukan di Sydney, Australia yang meliputi: Quality Confirmation dan Quality Control, dipadukan dengan model yang dibuat di Pittsbrurg, US of America oleh Donald Adams, dkk. . Semua proyek untuk menggarap pendidikan berkelanjutan tidak akan nyata dan efektif tanpa bantuan subsidi yang memadai, baik dari pemerintah, daerah, maupun dunia usaha.

Dari penjelasan di atas, cenderung diasumsikan bahwa mutu layanan adalah pendekatan untuk menangani asosiasi yang lengkap dan terkoordinasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan klien secara andal dan mencapai peningkatan yang konsisten di setiap bagian dari tindakan hierarkis. Sasaran yang diharapkan dari para eksekutif nilai adalah bekerja berdasarkan sifat pekerjaan, mengembangkan lebih lanjut efisiensi dan efektivitas melalui pengembangan lebih lanjut pelaksanaan dan mengerjakan sifat pekerjaan untuk menciptakan item yang memenuhi atau mengatasi masalah klien.

Menurut sudut pandang ini, kualitas dan sifat administrasi (administrasi) yang disampaikan merupakan proporsi dari sifat organisasi pendidikan tinggi, khususnya sejauh mana loyalitas konsumen terhadap administrasi dibuat. Oleh karena itu, sebuah perguruan tinggi dapat dikatakan hebat jika memenuhi pedoman, misi dasar yayasan adalah menjawab masalah dan kebutuhan kliennya. kepada klien sesuai dengan prinsip kualitas tertentu tidak hanya dalam kerangka berpikir tentang nilai lulusan. Diklat yang berkualitas tidak dapat dilihat dari sifat alumninya, tetapi juga mencakup bagaimana pendidikan dapat memenuhi dan melayani kebutuhan klien sesuai dengan prinsip kualitas materi.

Klien di sini adalah klien internal, dosen dan karyawan lainnya, dan pelanggan internal, yaitu pihak terkait di luar pendidikan. Oleh karena itu, pendidikan seharusnya menjadi sangat baik dengan asumsi siap untuk menawarkan jenis bantuan yang sesuai atau bahkan melampaui persyaratan untuk pembicara, staf, siswa dan kelompok terkait lainnya seperti penyandang dana, otoritas publik atau dunia kerja yang menggunakan lulusan. Untuk menjamin mutu dan kualitas, pendidikan harus mengetahui dengan tepat hal yang sangat dibutuhkan oleh kliennya. Pendidikan harus terus berupaya untuk mensinergikan berbagai bagian untuk menyelesaikan administrasi pelatihan yang berkualitas yang dipimpinya sehingga dapat melakukan usaha dan kemampuan yang mendidik. Oleh karena itu, kerjasama dengan semua bagian pendidikan dalam administrasi harus benar-benar penting. Bagian pendidikan yang dimaksud adalah guru, karyawan, siswa dan daerah setempat. Upaya yang

terkoordinasi dengan bagian pendidikan diharapkan dapat memasukkan dan memungkinkan mereka dalam siklus hierarkis baik dalam arah maupun pemikiran kritis.

Ini adalah jenis perubahan instruktif, yang memberikan kekuatan penuh pada pendidikan untuk mengoordinasikan sekolah sehingga item yang dibuat sesuai dengan iklim. Manajemen kualitas menekankan asosiasi yang paling ekstrim dari berbagai kelompok, sehingga memastikan dukungan dari semua bagian pendidikan yang lebih luas dalam merinci keputusan tentang pendidikan. Hal ini direncanakan untuk mendesak kewajiban mereka untuk pengaturan pelatihan. Yang pada akhirnya akan menjunjung tinggi kecukupan dalam mencapai tujuan pendidikan lanjutan. Kemajuan nilai eksekutif dalam pelatihan dapat diperkirakan dengan tingkat loyalitas konsumen. Pendidikan dapat diharapkan untuk menemukan kesuksesan yang langgeng dengan asumsi dapat menawarkan jenis bantuan sesuai dengan asumsi untuk "melatih klien".

Manajemen Layanan dalam Meningkatkan Mutu pendidikan

Kemandirian daerah mempengaruhi penyelenggaraan pelatihan di daerah. Dengan tatanan kemandirian instruktif, diyakini akan sangat mempengaruhi perkembangan nilai organisasi instruktif. Setiap yayasan pendidikan seharusnya memiliki kemampuan untuk menyelidiki sumber daya teritorial dan diharapkan mengingat kehebatan terdekat. Hasil yang tak terbantahkan dari desentralisasi pendidikan, dengan alasan bahwa gaya hidup dan peluang provinsi sangat berbeda, adalah berbagai alumni. Selanjutnya, upaya untuk menormalkan kualitas dan jaminan bahwa pelaksanaan pelatihan memenuhi pedoman kualitas harus menjadi titik fokus pertimbangan dalam upaya untuk secara luas mengikuti dan bekerja pada sifat pendidikan.

Untuk menjamin terselenggaranya pendidikan sesuai dengan prinsip-prinsip mutu, penting untuk secara terus-menerus dan terus-menerus menilai kualifikasi dan pelaksanaan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan dan memperluas hakikat pendidikan lanjutan. Menurut (Rabiah, 2019), penilaian atas kepraktisan dan pelaksanaan yang tiada henti tidak dapat dipisahkan dari dewan, khususnya administrasi kualitas pendidikan lanjutan, yang memiliki tujuan mendasar untuk mencegah dan mengurangi pertaruhan kesalahan yang terjadi dalam siklus penciptaan, dengan meningkatkan menjamin bahwa setiap langkah yang diselesaikan selama interaksi penciptaan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh norma-norma.

Dari gambaran di atas dapat ditarik pemahaman bahwa untuk menjamin terlaksananya normalisasi nilai dan hakikat pendidikan, mutu layanan memegang peranan penting. Hal ini karena latihan dalam manajemen mutu tidak hanya sekedar berusaha agar produk memenuhi syarat mutu, tetapi lebih dipusatkan pada bagaimana siklus pembuatan dapat dilakukan dengan tepat, sesuai dengan teknik yang harus dilakukan untuk menghasilkan produk yang memenuhi syarat. klien, khususnya masyarakat yang menggunakan layanan pendidikan.

KESIMPULAN

Temuan dari analisis konstanta komparatif menunjukkan bahwa layanan ini sejalan dengan kebijakan standar nasional pendidikan, terutama sebagai dasar atau standar dalam proses pendidikan. Penyelenggaraan kurikulum dan layanan pembelajaran sejalan dengan kebijakan standar nasional pendidikan, khususnya sebagai dasar atau standar dalam proses pendidikan, agar jenis layanan kurikulum dan bentuk layanan sesuai dengan standar tersebut. Dasar atau landasannya adalah agar lulusan sesuai atau bahkan melebihi standar kompetensi lulusan. Untuk menjamin terselenggaranya standarisasi mutu dan mutu pendidikan, manajemen mutu memiliki peran penting. Hal ini dikarenakan kegiatan dalam manajemen mutu tidak sekedar berusaha agar produk memenuhi standar mutu, tetapi lebih terfokus pada bagaimana proses produksi dapat dilakukan dengan baik, sesuai dengan prosedur yang harus dilakukan agar menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan, terutama masyarakat yang menggunakan jasa pendidikan.

REFERENSI

- Anita, A., Putri, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi Lembaga Pendidikan Islam. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 6(2), 135–147. <http://ojs.ummetro.ac.id/index.php/attajdid/article/view/2377>
- Ardimen, A. (2018). Visi Baru Konselor Sekolah dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah dan Madrasah. *JKI (Jurnal Konseling Indonesia)*, 4(1), 22–29. <https://doi.org/10.21067/jki.v4i1.2733>
- Arikunto, S. (1983). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. PT. Bina Aksara, Jakarta. <https://books.google.co.id/books?id=6PKbAQAACAAJ>
- Bashori. (2016). *Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan*. *Ta'Dib*, V(1), 1–114.
- Dr. Rukin, S. P. M. S. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (A. Rofiq (ed.)). Jakad Media Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=I-E2EAAAQBAJ>
- Efrina, L., & Warisno, A. (2021). *Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin*. 3.
- Gatot Kusjono, E. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sma Islam Cikal Harapan Bumi Serpong Dama. *Feasible*, 1(1), 65–76.
- HASAN, M., Andi Warisno, Nasruddin Harahap, & Nurul Hidayati Murtafiah. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di SMP IT Wahdatul Ummah Kota Metro. *An Naba*, 5(2), 34–54. <https://doi.org/10.51614/annaba.v5i2.156>
- Lestari, P. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan*, 5(1), 1–8.

- Muhammad, N., & Murtafiah, N. H. (2023). Strategi Manajemen Pendidikan Islam dalam Menghadapi Tantangan Kontemporer. *An Najah (Jurnal Pendidikan Islam Dan Sosial Keagamaan)*, 2(2), 41–46.
- Rabiah, S. (2019). Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Sinar Manajemen*, 6(1), 58–67. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM/article/view/551>
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Triwiyanto, T. (2013). Standar Nasional Pendidikan Sebagai Mutu Layanan Manajemen Sekolah. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 19(2), 161–171.
- Wibisono, D. (2018). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan QFD. *Sosio E-Kons*, 10(1), 57–74.