



PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DI MI LUQMAN AL HAKIM SLAWI KABUPATEN TEGAL

Aji Setioko ✉

Prodi Pendidikan Ekonomi, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Januari 2012

Disetujui Februari 2012

Dipublikasikan Agustus 2012

Keywords:

Improvement, education

quality service

Consumer focus

Abstrak

Salah satu masalah pendidikan tingkat sekolah dasar di Indonesia adalah kurangnya pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mengkaji upaya MI Luqman Al Hakim dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Adapun teknik analisis data dilakukan melalui tiga prosedur, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa identifikasi harapan pelanggan dilaksanakan melalui isian formulir pendaftaran, paguyuban kelas, POMG, dan komunikasi langsung. Pelayanan pelanggan internal dilakukan dengan meningkatkan kompetensi kepala sekolah dan guru. Pelayanan terhadap pelanggan eksternal dilakukan melalui pembelajaran inovatif dan keteladanan dari pendidik. Kualitas layanan yang dilakukan terhadap pelanggan secara umum baik.

Abstract

One of educational problem in elementary school in Indonesia is the lack of service to the consumer. The objection of this research is to find out and evaluate the efforts of MI Luqman Al Hakim in increasing quality service to the consumer. This research uses qualitative approach. The data are collected by interview, observation, documentation, and triangulation. The data analysis is done by three steps; reduction, presentation, and conclusion. The result shows that the identification of customer expectation is done by filling registration form, community, POMG, and direct communication. The internal customer service is done by improving head master's competence and teachers. The service to external consumer is done by innovative learning and paragon of the teachers. dilakukan melalui pembelajaran inovatif dan keteladanan dari pendidik. Overall the quality service to the customer runs well.

© 2012 Universitas Negeri Semarang

Pendahuluan

Tema strategis pembangunan pendidikan pada rencana lima tahunan kedua (2010-2015) di Indonesia adalah “*penguatan pelayanan*”. Berdasarkan tema tersebut, maka fokus pembangunan adalah bagaimana meningkatkan mutu pendidikan agar relevan dan berdaya saing. Hal ini mengandung konsekuensi sasaran dan program-program lembaga pendidikan harus mampu menjawab tuntutan mutu yang semakin berkembang. Terkait dengan tema yang telah ditetapkan, “*Total Quality Management*” dapat dijadikan salah satu alternatif jawaban tantangan tersebut, karena model pengelolaan yang semula diterapkan dalam dunia bisnis ini menekankan pada perbaikan yang berkelanjutan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat dari para ahli, perhatian pada kepuasan pelanggan (*customer focus*) merupakan prinsip utama dalam TQM. Hal itu berarti misi utama dari sebuah institusi yang menerapkan TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Pelanggan menjadi fokus dalam pelayanan pendidikan.

Pelayanan pendidikan dalam suatu lembaga pendidikan yang unggul berupaya menjaga hubungan baik dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap kualitas. Lembaga tersebut mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sebuah institusi bersumber dari kesesuaian layanan institusi dengan kebutuhan pelanggan. Kesesuaian tersebut adalah mutu, yaitu sesuatu yang diinginkan pelanggan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan, bukan apa yang terbaik menurut lembaga (sekolah/madrasah). Sekolah dalam hal ini dapat memposisikan diri sebagai industri jasa, yakni institusi yang memberikan layanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan (*customer*). Jasa atau layanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka, dengan demikian berarti lembaga pendidikan harus mampu memberikan layanan yang prima terhadap kebutuhan siswa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Lembaga pendidikan (sekolah/madrasah) seharusnya memperhatikan keinginan pelanggan, yaitu adanya pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan merasa puas. Hubungan antara konsep kualitas dengan kepuasan pelanggan dijelaskan oleh para pakar manajemen, antara lain: Sallis (2010:56) menjelaskan kualitas sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh Feigenbaum dalam Nasution (2010:3) yang menyatakan bahwa

kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Kenyataan yang ada bahwa evolusi gerakan *total quality* dengan fokus pada pelanggannya (*customer focus*) yang sudah merambah di dunia pendidikan belum menyentuh lembaga pendidikan di Indonesia khususnya di tingkat sekolah dasar. Keadaan yang tidak lebih baik juga terdapat di madrasah ibtidaiyah. Madrasah Ibtidaiyah adalah lembaga pendidikan setingkat sekolah dasar yang bernuansa Islam. Lembaga-lembaga tersebut pada umumnya kurang memperhatikan pelayanan yang berfokus kepada pelanggan. Layanan yang diberikan pihak madrasah tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan ketika mereka mencari calon peserta didik, ekspektasi pelanggan tidak diperhatikan, kompetensi guru/ustad yang kurang memadai, perhatian terhadap individu peserta didik masih diabaikan, serta kurangnya sarana dan prasarana pendidikan. Jeleknya pelayanan ini mengakibatkan madrasah ibtidaiyah di Kabupaten Tegal pada umumnya kurang diminati pelanggan dan sekaligus mencerminkan keterpurukan pendidikan dunia Islam.

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan mengadopsi pendapat Kotler dalam Tjiptono (2003:104), bahwa metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan di lembaga pendidikan adalah: (1) Sistem keluhan dan saran, yaitu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misal dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain; (2) *Lost customer analysis*, hal ini berarti sekolah/madrasah seyogyanya menghubungi orang tua/wali murid yang anaknya *droup out* atau pindah sekolah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi; (3) Survei kepuasan pelanggan, yaitu mengadakan penelitian mengenai kepuasan pelanggan baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Mengadopsi pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2008:95) tentang dimensi utama kualitas layanan, sekolah/madrasah dikategorikan memiliki kualitas layanan yang baik, jika sekolah/madrasah: (1) mampu memberikan layanan yang baik kepada peserta didik sejak awal baik secara klasikal maupun individual (*reliability*), (2) memiliki daya tanggap yang baik dalam merespon masukan maupun ekspektasi dari pelanggan eksternal (*responsiveness*), (3) mampu memberikan jaminan (*assurance*) terkait dengan kualitas lulusan yang diharapkan orang tua, dengan demikian sekolah/madrasah harus selalu meningkatkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikannya agar dapat

menumbuhkan rasa percaya (*trus*) dan keyakinan pelanggan, (4) memahami masalah yang dihadapi peserta didik serta memberikan solusi pemecahannya (*empathy*), dan (5) memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta memiliki penampilan fisik yang baik.

Hasil penelitian Lin Li (2010) yang berjudul *Internal Quality Management in Service Organization: a Theoretical Approach* menyimpulkan bahwa organisasi penyedia layanan yang berfokus pada pelanggan harus memulai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan internalnya, sehingga mereka akan melakukan hal yang sama pada pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat berarti bagi lembaga penyedia layanan sehingga dapat mendatangkan keuntungan.

Penelitian tentang dampak kualitas pelayanan terhadap peserta didik di perguruan tinggi yang dilakukan oleh Malik, Danish, dan Usman (n.d.) hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik dalam beberapa dimensi dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah kualitas pembelajaran dan kualitas lingkungan belajar. Peserta didik ingin diajari oleh guru-guru yang memiliki pengetahuan, keahlian, kebebasan, dan kewajaran yang memadai. Sikap profesional dan keramahan guru dalam pengajaran merupakan kunci yang mempengaruhi lingkungan akademik. Adapun fasilitas lain seperti tatanan kelas, laboratorium, perpustakaan serta fasilitas lainnya mempunyai kontribusi dalam menciptakan citra keunggulan.

MI Luqman Al Hakim Slawi merupakan salah satu dari sedikit sekolah yang berupaya memberikan pelayanan memuaskan kepada pelanggan (peserta didik) sejak awal anak masuk sebagai peserta didik di madrasah tersebut. Hal ini tercermin dari pertanyaan yang terdapat pada formulir pendaftaran. Pertanyaan yang berkaitan dengan layanan terhadap pelanggan (peserta didik) antara lain: (1) Apakah anak anda mempunyai masalah fisik/psikologis yang perlu kami perhatikan? (2) Apa yang Bapak/Ibu harapkan dari MI Luqman Al Hakim? dan (3) Apa saran dan kritik Bapak/Ibu untuk kemajuan MI?

Keberhasilan MI Luqman Al Hakim Slawi dalam mengimplementasikan prinsip kepuasan pelanggan (*customer focus*), menjadikan lembaga tersebut berkembang dengan pesat. Besarnya minat masyarakat yang ingin menyekolahkan anaknya di madrasah tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah peserta didik yang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Hal inilah yang menarik penulis untuk mengadakan penelitian di madrasah tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji: upaya identifikasi keinginan pelanggan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, penetapan rencana peningkatan mutu pelayanan, pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan, dan kualitas pelayanan pendidikan di MI Luqman Al Hakim Slawi Tegal.

Metode

Penelitian tentang peningkatan mutu pelayanan di MI Luqman Al Hakim Slawi Kabupaten Tegal ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan latar alamiah (*natural setting*) pada konteks suatu keutuhan (*entity*). Adapun pelaksanaannya dilakukan pada bulan Maret-Mei 2011. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik utama, yaitu: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Wawancara dilakukan terhadap kepala sekolah, guru, dan orang tua peserta didik. Observasi digunakan untuk mengetahui langsung kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan guru. Data yang diperoleh dari studi dokumentasi dimanfaatkan sebagai bahan triangulasi untuk pengecekan kesesuaian data. Dokumen-dokumen dihimpun dan dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) sumber tertulis, (2) foto, dan (3) rekaman kegiatan.

Keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan peneliti untuk memeriksa keabsahan data, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kontekstual meliputi tiga prosedur yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Harapan pelanggan dapat diketahui dengan cara melihat isian pada formulir pendaftaran, paguyuban kelas, POMG (Pertemuan Orang Tua Murid dan Guru), dan komunikasi langsung. Formulir pendaftaran merupakan alat pertama yang digunakan MI Luqman Al Hakim untuk mengetahui ekspektasi pelanggan. Adapun wawancara pada saat pendaftaran peserta didik dengan orang tua selain sebagai penegasan terhadap harapan orang tua juga merupakan komunikasi langsung pertama antara pihak orang tua dan madrasah dalam rangka memberikan pelay-

yanan yang berkualitas terhadap calon peserta didik.

Harapan pelanggan melalui paguyuban kelas merupakan jaringan informasi dari orang tua ke sekolah tentang pandangan mereka terhadap sekolah, pandangan ini kemudian dilanjutkan ke komite madrasah untuk dibahas bersama guru dan kepala sekolah. Paguyuban kelas diadakan setiap bulan di kelas masing-masing. Terkait dengan paguyuban kelas Dra. Yuniar Arafati mengatakan, "Dalam pertemuan paguyuban kelas orang tua biasanya menyampaikan perilaku anak yang kurang sesuai dengan harapan orang tua, misalnya mengapa anak sering bolong solatnya, tidak mau solat berjamaah, atau malas membaca Al Quran" (04/W/G/YA)

Identifikasi harapan orang tua dapat juga dilakukan melalui POMG. Pertemuan ini diadakan minimal satu kali dalam setahun sebagai sarana menginformasikan program-program yang akan datang serta menampung saran-saran dan ekspektasi dari orang tua peserta didik. Identifikasi harapan pelanggan melalui hubungan langsung, dengan guru maupun kepala sekolah baik pada saat pertemuan paguyuban kelas maupun melalui HP juga dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengetahui harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan. Guru dengan mengadakan komunikasi melalui buku komunikasi atau dengan secara langsung maupun melalui telepon.

Data tentang harapan pelanggan eksternal diperoleh dari wawancara dengan Wiyarso, S.Pd.I/Ws sebagai berikut.

... Sebagian besar dari orang tua calon siswa mau menyekolahkan anaknya di MI Luqman Al Hakim berdasarkan formulir pendaftaran dan penegasan kembali saat wawancara adalah karena mereka menginginkan anaknya lebih mengenal agama Islam dengan benar, memiliki akhlak mulia, beriman dan bertakwa, dan mandiri. Hanya sedikit sekali yang menjawab agar anaknya memiliki kompetensi yang tinggi di bidang IPTEK...Karakteristik lulusan yang dikehendaki orang tua yang menitipkan anaknya di sini memprioritaskan pada sisi kepribadian, agama, baru akademik. Orang tua tidak pernah mempertanyakan kepada guru ketika anaknya memperoleh nilai sedikit ketika ulangan, tetapi mereka akan protes ketika anaknya tidak mau sholat ketika di rumah, hal ini membuktikan bahwa nilai akademik bukan menjadi acuan bagi mereka, namun demikian kami tetap menganggap bahwa hal itu sangat penting dan Alhamdulillah walaupun bu-

kan merupakan karakteristik lulusan yang diprioritaskan, namun perolehan rata-rata pada UN tahun kemarin mencapai 8,07 dan menempati peringkat ke dua untuk tingkat MI di Kabupaten Tegal, sedangkan untuk tingkat SD/MI menempati peringkat ke 6. (01/W/KS/Ws)

MI Luqman Al Hakim menyadari bahwa pelanggannya cukup banyak dan menginginkan agar pelanggan merasa senang, harapannya tercapai, kebutuhannya terpenuhi dan membawa manfaat. Kenyataan yang dihadapi bahwa pelanggan-pelanggan tersebut memiliki karakter, keinginan dan harapan serta tingkat kepuasan berbeda. Langford & Cleary dalam Johan (2007: 29) berpendapat bahwa kebutuhan dari para pelanggan suatu sistem (dalam hal ini adalah organisasi pendidikan) tidak dapat diukur secara pasti, tetapi harapan-harapan para pelanggan tentang produk atau jasa pelayanan tertentu dapat dengan mudah untuk diobservasi, diukur, dan dievaluasi.

Selain itu identifikasi dapat dilakukan dengan kerjasama seperti yang dikemukakan Yoeti dalam Johan (2007: 25) adalah adanya kerjasama dan kebersamaan di antara seluruh karyawan, efisiensi organisasi, sistem, serta prosedur perusahaan, kualitas kerja, dan *delivery*. Identifikasi dilakukan dengan melihat isian formulir pendaftaran yang dilakukan MI Luqman Al Hakim merupakan cara menjaring harapan dan keinginan pelanggan dari calon peserta didik dan orang tua dalam pelayanan pendidikan sehingga sedini mungkin lembaga pendidikan dapat mengetahuinya.

Paguyuban kelas dapat dijadikan sebagai media untuk mengidentifikasi ekspektasi pelanggan. Pelanggan dalam pertemuan ini dapat menyampaikan keluhan, usulan, atau saran terkait dengan kemajuan peserta didik. POMG (Pertemuan Orang Tua Murid dan Guru), dan komunikasi langsung merupakan jaminan fokus kepada pelanggan lebih lancar. Cara yang demikian membuka peluang kepada pelanggan seluas-luasnya untuk mengusulkan apa yang menjadi keinginan dari pelayanan pendidikan.

Terkait dengan perencanaan pelayanan terhadap pelanggan Kepala MI Luqman Al Hakim, Wiyarso, S.Pd.I mengatakan bahwa setelah harapan pelanggan teridentifikasi, selanjutnya dikomunikasikan dengan komite dan pengurus yayasan untuk dijadikan sebuah program. Adapun untuk penyempurnaan program tersebut, perencanaan disosialisasikan lewat Pertemuan Orang Tua Murid dan Guru (POMG). (01/W/KS/Ws). Wawancara dengan Wakhidin, S.Pd.

Komite sekolah (01/W/KOM/Wd), diperoleh informasi: “Komite madrasah merupakan mitra bagi MI Luqman Al Hakim, maka wajar saja jika hubungan antara komite dan madrasah terjalin baik. Dalam upaya memenuhi harapan orang tua siswa yang disampaikan melalui forum POMG dan paguyuban kelas, pihak madrasah berkoordinasi dengan komite untuk kemudian menindaklanjuti dalam sebuah program, begitu pula dalam penyusunan RKS, RKAS, maupun KTSP madrasah selalu meminta masukan dari komite”.

Perencanaan pelayanan terhadap pelanggan di MI Luqman Al Hakim dimulai dari identifikasi harapan pelanggan baik melalui pengisian formulir pendaftaran yang dipertegas dalam wawancara, paguyuban kelas, komunikasi langsung, maupun POMG. Untuk mewujudkan harapan pelanggan tersebut pihak madrasah berkoordinasi dengan komite dan pengurus yayasan, sedangkan untuk penyempurnaannya diseminarkan dalam POMG.

Pelaksanaan pelayanan pendidikan yang berfokus pada pelanggan internal diperoleh dari wawancara dengan Wiyarso, S.Pd.I/Ws (01/W/KS/Ws), diperoleh informasi: “... di madrasah materi tersebut kami sampaikan pada pertemuan pekanan setiap hari Sabtu sebagai upaya untuk meningkatkan kompetensi guru. Selain pertemuan pekanan untuk meningkatkan kompetensi guru MI juga mengikutsertakan guru-gurunya pada pertemuan KKG di Gugus Pakembaran, serta memberikan kesempatan kepada guru untuk mengikuti kegiatan ilmiah”. Wawancara dengan Umi Zinah Zakiyah/UZZ, Guru Kelas 2 (03/W/G/UZZ): “Pelayanan sekolah terhadap harapan kami sangat baik, yaitu dengan mengakomodir masukan-masukan kami serta menindaklanjuti saran dan harapan kami”. Selanjutnya Dra Yuniar Arafati/YA, Guru Kelas VI (04/W/G/YA): “Pelayanan sekolah terhadap ekspektasi pelanggan internal 70 % memuaskan, karena apa yang kami butuhkan agar dapat melayani siswa dengan baik telah dipenuhi sekolah, baik yang menyangkut pengetahuan, keterampilan mengajar, serta bagaimana menghadapi orang tua yang kurang puas terhadap layanan kami. Sekolah juga telah berupaya untuk memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan guru dalam proses pembelajaran”.

Pelayanan terhadap pelanggan internal dan eksternal yang berhubungan dengan sarana dan prasarana, diperoleh data dari wawancara dengan Wiyarso, S.Pd.I/Ws (01/W/KS/Ws), bahwa: “Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program yang telah direncanakan antara lain kurangnya sarana dan prasarana,

misalnya belum adanya laboratorium IPA dan Bahasa serta ruang perpustakaan adapun faktor yang menjadi pendorong adalah adanya team work yang solid dari para ustad dan ustadzah, keikhlasan dalam melaksanakan tugas/pengabdian, peran serta orang tua siswa dan komite yang besar terhadap madrasah, serta dukungan dari Yayasan Ullin Nuha”.

Pelayanan dalam pelaksanaan pembelajaran diperoleh data dari Wawancara dengan Wiyarso, S.Pd.I/Ws (01/W/KS/Ws), diperoleh informasi: “Kompetensi di bidang iptek barangkali merupakan sesuatu yang harus ada pada semua lembaga pendidikan termasuk di MI Luqman Al Hakim, oleh karena itu walaupun berdasarkan latar belakang orang tua siswa menyekolahkan anaknya di madrasah ini hanya sedikit yang menyebutkan hal tersebut, kami dari pihak sekolah tetap mengupayakan agar kompetensi siswa di bidang IPTEK setingkat lebih tinggi di banding sekolah lain yang sederajat di Kabupaten Tegal disamping memenuhi harapan orang tua dalam hal keagamaan karena itu merupakan ciri khas yang harus kami pertahankan. Pembelajaran di kelas 1, 2, dan 3 menggunakan model *team teaching* dengan dua guru setiap kelas sedangkan untuk kelas 4, 5, dan 6 menggunakan guru mata pelajaran”.

Observasi lapangan di Ruang Kelas 1 MI Luqman Al Hakim Slawi (02/O/PBM), diperoleh informasi bahwa Pembelajaran di kelas satu dilakukan oleh dua orang guru (*team teaching*). Berdasarkan hasil observasi tersebut refleksi yang dapat dibuat data adalah proses pembelajaran di kelas Ic yang dilakukan Ustadzah Weni dan Ustadzah Istianah sangat menarik. Gaya mengajar yang dilakukan kedua ustadzah tersebut telah berhasil menyita perhatian anak. Kemampuan Ustadzah dalam mendeskripsikan suatu benda membuat pembelajaran begitu hidup, anak terlihat antusias dalam mengikuti pelajaran dan aktivitas siswa dalam pembelajaran tersebut sangat tinggi. Penggunaan media belajar yang sebetulnya sangat sederhana di tangan Ustadzah Weni ternyata mampu membuat anak penasaran. Kepiawaiannya dalam bercerita dan menyanyi telah menjadikan alat peraga sederhana itu jadi sangat berarti bagi anak-anak. Keberhasilan Ustadzah Weni dalam pembelajaran bukan saja karena kemahirannya dalam penggunaan alat peraga tetapi juga didukung oleh sifatnya yang sabar, komunikatif, ramah dan penuh perhatian kepada anak didiknya.

Pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan internal yang dilakukan MI Luqman Al Hakim terkait dengan peningkatan kompetensi pen-

didik merupakan langkah yang tepat, madrasah telah berupaya memenuhi harapan pendidik untuk meningkatkan kompetensinya. Pelaksanaan layanan ini tercermin dari pernyataan kepuasan dari para pendidik. Sikap madrasah untuk memenuhi harapan pendidik sangat tepat, karena kepuasan pendidik dan karyawan dalam lembaga pendidikan dapat mendorong loyalitas pendidik dan karyawan terhadap lembaga tersebut, sebagaimana pendapat Tjiptono (2004:125), bahwa kepuasan karyawan mendorong timbulnya loyalitas karyawan pada organisasi, yang selanjutnya akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Pendapat tersebut selaras dengan hasil penelitian Lin Li (2010) yang menyimpulkan bahwa organisasi penyedia layanan yang berfokus pada pelanggan harus memulai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan internalnya, sehingga mereka akan melakukan hal yang sama pada pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat berarti bagi lembaga penyedia layanan sehingga dapat mendatangkan keuntungan.

Layanan yang diberikan MI Luqman Al Hakim terhadap pelanggannya dimulai sejak awal, hal itu tercermin dari adanya pengisian ekspektasi pelanggan serta kondisi calon peserta didik pada formulir pendaftaran serta adanya penekanan pada saat wawancara dengan orang tua siswa (12/D). Daya tanggap MI Luqman Al Hakim terhadap masukan maupun ekspektasi pelanggan yang disampaikan secara langsung, melalui paguyuban kelas, POMG, atau pada saat pendaftaran tergolong bagus, hal ini dapat diketahui dari jawaban orang tua peserta didik terkait dengan pertanyaan bagaimana cara menyampaikan harapan kepada pihak sekolah? bagaimana cara sekolah menanggapi?

Jaminan (*assurance*) terhadap kualitas lulusan oleh MI Luqman Al Hakim dilakukan dengan selalu meningkatkan kompetensi tenaga pendidik melalui KKG, pertemuan pekanan, dan adanya kesempatan untuk mengikuti kegiatan ilmiah. Disamping peningkatan kompetensi, sikap, kedekatan dengan anak didik, dan keteladanan guru juga dapat menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan dalam hal ini orang tua dan anak didik. (13/D).

Terkait dengan sikap dan keteladanan guru diperoleh data sebagai berikut: Wawancara dengan M Ammar H/MAH, peserta didik kelas lima (/W/S/MAH), diperoleh informasi: "Sikap ustad baik ketika di kelas ataupun di luar kelas sama yaitu baik, ramah, sabar, menyenangkan dan akrab dengan murid. Saya belum pernah melihat perilaku ustad yang kurang baik, semua

ustad dan ustadzah disini sangat baik".

Terkait dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2008: 95) serta berdasarkan data yang diperoleh, secara umum pelayanan di MI Luqman Al Hakim sudah baik. Kemampuan MI dalam melakukan pelayanan sejak awal (*reliability*) sudah baik. MI Luqman Al Hakim berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan (peserta didik) sejak awal anak masuk sebagai peserta didik di madrasah tersebut. Hal ini tercermin dari pertanyaan yang terdapat pada formulir pendaftaran. Pertanyaan yang berkaitan dengan layanan terhadap pelanggan (peserta didik) antara lain: (1) Apakah anak anda mempunyai masalah fisik/psikologis yang perlu kami perhatikan? (2) Apa yang Bapak/Ibu harapkan dari MI Luqman Al Hakim? (3) Apa saran dan kritik Bapak/Ibu untuk kemajuan MI?

Daya tanggap (*responsiveness*), madrasah berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua maupun kepala sekolah sangat baik. Kepuasan pelanggan atas pemenuhan terhadap ekspektasinya sangat memuaskan, karena MI bisa memberikan sesuatu yang lebih dari harapan pelanggan, hal ini setidaknya terungkap dalam pernyataan Kepala Sekolah:

...Orang tua tidak pernah mempertanyakan kepada guru ketika anaknya memperoleh nilai sedikit ketika ulangan, tetapi mereka akan protes ketika anaknya tidak mau sholat ketika di rumah, hal ini membuktikan bahwa nilai akademik bukan menjadi acuan bagi mereka, namun demikian kami tetap menganggap bahwa hal itu sangat penting dan Alhamdulillah walaupun bukan merupakan karakteristik lulusan yang diprioritaskan, namun perolehan rata-rata pada UN tahun kemarin mencapai 8,07 dan menempati peringkat ke dua untuk tingkat MI di Kabupaten Tegal...

Pelayanan MI dalam bidang akademik, walaupun bukan menjadi tututan utama bagi orang tua peserta didik merupakan tindakan yang cerdas, karena kompetensi akademik yang tinggi merupakan kebutuhan dasar (*implied*) bagi lembaga pendidikan manapun. Langford & Cleary dalam Johan (2007: 28) berpendapat bahwa kebutuhan dasar merupakan performansi minimum yang selalu diasumsikan ada, sehingga apabila karakteristik itu hilang maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa.

Rasa percaya (*trust*) dan keyakinan peserta didik terhadap guru/pendidik dari hasil observasi di dalam maupun di luar kelas, serta wawancara

dengan peserta didik menunjukkan kualitas yang baik. Kompetensi, sikap dan keteladanan guru dapat dijadikan jaminan (*assurance*) bagi kualitas lulusan yang diharapkan pelanggan. Kompetensi, sikap dan keteladanan guru oleh madrasah selalu ditingkatkan melalui KKG, pertemuan pekanan, maupun keikutsertaan guru dalam kegiatan ilmiah. Hal ini sesuai pendapat Crosby dalam Sallis (2010: 118) yang mengatakan bahwa pelatihan sangat penting dilaksanakan agar para manajer memahami peranan mereka dalam proses peningkatan mutu.

Pelayanan yang berkaitan dengan fisik (*tangibles*) di MI Luqman Al Hakim berdasarkan studi dokumentasi, observasi, dan wawancara tidak terlalu baik, hal ini disebabkan belum lengkapnya sarana dan prasarana pendidikan serta belum tertatanya halaman madrasah dengan baik. Saran dan harapan dari orang tua siswa dan kepala mependa barangkali patut diperhatikan, karena tampilan fisik merupakan salah satu ukuran kualitas layanan industri jasa bidang apapun. Tjiptono (2008: 65) mengatakan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan dapat dipengaruhi oleh atmosfer (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas layanan. Fasilitas yang tertata rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu layanan. Selain itu, sikap karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga dapat meningkat. Pendapat tersebut dibuktikan pula oleh Malik, Danish, dan Usman (n.d.), dalam penelitiannya mereka menyatakan bahwa kepuasan peserta didik dalam beberapa dimensi dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah kualitas pembelajaran dan kualitas lingkungan belajar. Selain lingkungan belajar fasilitas lain seperti kantin, tempat parkir, lapangan bermain dan lain-lain dapat menjadi daya tarik.

Simpulan

Identifikasi harapan pelanggan dilaksanakan melalui isian formulir pendaftaran, paguyuban kelas, POMG, dan komunikasi langsung. Hasil identifikasi harapan dan kebutuhan pelanggan direncanakan dan ditetapkan melalui rapat

bersama warga sekolah, orang tua, komite sekolah dan yayasan untuk dijadikan program sekolah.

Pelayanan pelanggan internal dilakukan dengan meningkatkan kompetensi kepala sekolah dan guru. Peningkatan kompetensi kepala sekolah dilakukan melalui KKG yang diadakan Jaringan Sekolah Islam Terpadu (JSIT), sedangkan peningkatan kompetensi guru dilaksanakan melalui KKG, pertemuan pekanan, dan kegiatan ilmiah.

Pelayanan pendidikan terhadap pelanggan eksternal dilakukan melalui pembelajaran inovatif, menyenangkan peserta didik, dan keteladanan dari pendidik. Materi pembelajaran yang diberikan selain pengetahuan umum juga banyak pengetahuan agama daam bentuk teori maupun praktik.

Kualitas layanan yang dilakukan MI Luqman Al Hakim terhadap pelanggannya secara umum baik. Hal yang perlu mendapat perhatian MI adalah pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Daftar Pustaka

- Lin Li. 2010. International Quality Management in Service Organizations: a Theoretical approach. Karlstad Business School. at www.essay.se/essay/16f0643ce8/ [accessed 08/01/11]
- Malik, M.E., Danish, R.Q., dan Usman, Ali. n.d. The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. Journal of Management Research ISSN 1941-899X 200X, Vol 2, No: E10. at www.ejournal.aiaer.net/.../8.%20Pour%20&%20Yeshodhara.pdf [accessed 10/02/11]
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Manajement in Education*. Alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi. Jogakarta: IRCiSod.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: ANDI.