

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Kualitas/mutu merupakan suatu hal yang mendominasi lembaga pendidikan saat ini. Dapat dilihat dari bagaimana para sekolah/madrasah saling berlomba-lomba mencapai predikat kualitas yang baik pada lembaga pendidikan. Dalam hal ini kualitas yang menjadi acuan yang akan ditarik berupa pelayanan pendidikan. Jadi, bagaimana kualitas dari pelayanan yang akan diberikan lembaga pendidikan.

Kualitas/mutu yang baik merupakan hal yang diidam-idamkan, khususnya dengan pelayanan jasa dari sebuah lembaga pendidikan. Apakah rumusan rancangan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan atau malah berbanding terbalik pada realitas keadaan ? Ini lah mengapa peserta didik menjadi alasan untuk menilai sejauh mana pelayanan prima/maksimal, minimal atau hanya sekedar yang telah diberikan lembaga pendidikan. Dalam diskursus kali ini, yang ingin di capai ialah mengenai sejauh mana kepuasan pelanggan/peserta didik yang telah dicapai. Mulai dari bayangan/khayalan, keinginan, harapan, hingga kenyataan yang didapatkan. Sebagai pengguna layanan, tepat sekali jika peserta didik sebagai sesuatu yang dipusatkan untuk mengukur ketercapaian.

Mengukur kualitas tidak hanya sebatas terpusat pada peserta didik. Tetapi sekali lagi ditekankan bahwa melalui apapun kualitas pelayanan mulai dari sarana/fasilitas serta prasarana yang berbentuk ada maupun penunjang/pendukung semata itu pada dasarnya bermuara pada pengguna layanan. Bagaimana semua itu berfungsi dan diimplementasi, tergantung dari tanggapan dan fakta di lapangan yang dirasakan serta diterima peserta didik. Oleh karena itu, peserta didik

merupakan ujung tombak untuk menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan dari sebuah lembaga pendidikan.

Pendidikan dalam islam mempunyai kedudukan yang penting. Sebab, dengan pendidikan ilmu pengetahuan baik ilmu agama maupun ilmu umum dapat disebarluaskan, mengingat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan pada masa kejayaan islam. Karakteristik perkembangan berlandaskan atas 2 hal. Pertama, *open society*, yakni nilai-nilai yang berkembang di masyarakat sudah terbuka. Kedua, *humanism* yakni perhatian yang lahit terhadap hubungan antar sesama manusia. Hal ini sangat penting diketahui karena dengan pendidikanlah, kondisi ummat muslim dapat diubah ke arah yang lebih baik. Islam sangat menghargai ilmu pengetahuan sehingga diharapkan ummatnya menguasai 2 sisi dalam bidang keilmuan¹.

MTs Pacet merupakan sekolah yang telah berdiri sejak 30 tahun yang lalu dan menjadi sekolah Fillial, lalu berdasarkan keputusan KEMENAG yang mencabut fillial, sekolah ini kembali ke bentuk aslinya dengan beralih status mandiri menjadi swasta pada tahun 1997 hingga saat ini. MTs Pacet ialah bagian dari Yayasan Surban yang terdiri dari 2 lembaga formal yang ternaung di bawahnya, yaitu : (1) Madrasah Aliyah, dan (2) Madrasah Tsanawiyah, dimana didalamnya juga terbagi lagi atas layanan *regular* dan *full day school*. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 62 Tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana dan prasarana dan kompetensi oleh pemberi pelayanan.

Standar Pelayanan Minimal PP No 19 Tahun 2007 diperbaharui menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal yang termuat dalam Pasal 1 ayat : (1) Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap

¹ Ninik Masruroh dan Umiarso, *Modernisasi Pendidikan Islam Ala Azyumardi Azra*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 7.

Warga Negara secara minimal, (2) Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara, (3) Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal, (4) Mutu Pelayanan Dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak².

Berdasarkan UU Standar Kualitas Pelayanan di atas, yang ditemukan di MTs Pacet, standar tersebut sudah diterapkan, dengan berbagai usaha yang telah diupayakan. Walau terdapat kendala yang ditemukan saat penerapan, akan tetapi itu semua tak menjadi hambatan bagi lembaga pendidikan. Untuk itu, kerjasama merupakan hal yang utama dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil observasi awal, kualitas pelayanan pendidikan islam di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto ditemukan sarana fisik yang belum lengkap seperti: kantor BK, UKS laboratorium bahasa dan perpustakaan, serta terdapat hasil belajar peserta didik yang kurang memenuhi harapan. Setelah melakukan observasi, beberapa masalah teridentifikasi sebagaimana berikut: (1) penurunan grafik jumlah siswa/I setiap tahunnya, (2) menurunnya kepercayaan, (3) jam pelajaran lebih dari sekolah formal pada umumnya.

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam era dewasa ini, jasa pendidikan sebagai pemegang peranan penting. Namun demikian, dalam urusan pemerhatian pada minat dan kualitas jasa pendidikan baru berkembang berkisar satu dekade ini. Sekolah merupakan lembaga nirlaba (*not-profit organization*) yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Terwujudnya keberhasilan layanan pendidikan yang berkuaklitas dapat diukur dengan bentuk pemberian layanan kepada pelanggan jasa pendidikan, yaitu siswa.

² Undang-undang PP2018 tentang SPM, ditetapkan di Jakarta 4 Januari 2018 oleh Presiden RI Ir. Joko Widodo (Diundangkan di Jakarta, 5 Januari 2018 MenKumHAM RI Yasonna H. Laoly)

Kepuasan pelanggan pendidikan (*stakeholders*) merupakan penentu kualitas dalam suatu lembaga pendidikan. Pelanggan pendidikan berhak menentukan, memilah dan memilih sekolah mana yang akan di tentukan untuk ditetapkan sebagai pilihannya. Salah satu faktor agar dapat diselenggarakannya pelayanan yang berkualitas ialah sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa. Sebab, apabila sistem yang diterapkan tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa, maka pelayanan dapat menjadi tidak berkualitas. Hal yang demikian, sangat sulit dilakukan karena biasanya organisasi penyelenggara pelayanan telah merumuskan sistem dan prosedur pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan termasuk salah satu *issue* yang sangat marak saat ini. Sebab tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu, praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti.

Mengukur kepuasan/harapan pelanggan tentang seberapa tingkat performansi yang dibutuhkan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan ditentukan melalui pengajuan pertanyaan. Karakteristik yang diharapkan oleh pelanggan dapat dipandang sebagai suatu hierarki progresif yang terdiri dari 3 tingkat, yaitu: (1) harapan dasar, (2) spesifikasi, dan (3) kebutuhan/kegembiraan pelanggan. Dari ketiga tingkat ekspektasi pelanggan di atas, sering dikenal juga dengan istilah harapan implisit, harapan eksplisit dan harapan tersembunyi. Hasil akhirnya akan diketahui apakah pelanggan akan puas atau tidak puas terhadap layanan yang diberikan, dilihat berdasarkan performansi lembaga pendidikan islam pada saat ini³.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Agatha Reni Ambarwati yang berjudul “Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan” (Studi Kasus di SMP Negeri 2 Moyudan). Dalam penelitiannya mengambil subjek siswa/I SMP Negeri 2 Moyudan dengan

³ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2015), 4.

jumlah 67 orang, dan memperoleh hasil siswa/I merasa puas terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan dengan tingkat kepuasan terbesar pada aspek *reability*.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan Pendidikan/Peserta Didik” (Studi Kasus di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto).**

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang atas, maka selanjutnya difokuskan penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto, adapun sub fokus penelitian meliputi:

1. Kualitas pelayanan pendidikan islam di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto;
2. Kepuasan pelanggan pendidikan di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto;
3. Faktor pendukung kepuasan pelanggan pendidikan di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan islam di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto;
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis kepuasan pelanggan pendidikan di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto;
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis faktor apa saja yang mendukung kepuasan pelanggan pendidikan di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis (Akademis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan/ mengembangkan konsep kualitas pelayanan pendidikan islam dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan (*stakeholders*) pendidikan

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat mengembangkan manajemen/pengelolaan kualitas pendidikan, mutu pendidikan pada suatu organisasi/lembaga pendidikan guna tercapainya keinginan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan.

E. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian

Ada beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, untuk mempermudah pemahaman para pembaca, ditabulasi sebagaimana berikut di bawah ini:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian

No	Nama dan Tahun penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Eryna Noermalitasari, Sri Wahyuni, Jonet Ariyanto Nugroho (2015) ⁴ .	Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SMK BATIK 1 Surakarta	Aspek Kualitas Pelayanan Pendidikan	Kualitas Pelayanan Pendidikan berbasis Islam	Hasil kinerja yang diberikan SMK Batik 1 Surakarta belum mampu memenuhi harapan siswanya

⁴ Eryna Noermalitasari, Sri Wahyuni, Jonet Ariyanto Nugroho, *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SMK BATIK 1 Surakarta*, (Surakarta: Univ. Sebelas Maret, 2015), diakses pada hari Rabu, 06/03/ 2019, pukul 18.15 wib.

2	Inggit Dyanig Wijayanti (2016)⁵	Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Manajemen Mutu Iso 9001-2008 Di MI Se-Yogya	Aspek kepuasan pelanggan	Metode yang digunakan kualitatif	Tingkat kepuasan pelanggan pada MIN Jejeran dan MIN Tempel tercapai dan memuaskan
3	Solekhul Amin (2017)⁶	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi	Aspek kualitas pelayanan dan kepuasan akademik	Aspek kualitas pelayanan dikaji pada taraf MA	Strategi yang paling tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik pada sekolah tinggi dengan cara meningkatkan bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dibuktikan dengan ketersediaan yang ada dilapangan
4	Ariefin (2018)⁷	Manajemen Pelayanan	Aspek pelayanan	Mengetahui aspek	Hasil yang diperoleh

⁵ Inggit Dyaning Wijayanti, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu Iso 9001-2008 di MI Se-Yogyakarta*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016).

⁶ Solekhul Amin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi*, (Brebes: STAI Brebers, 2017), diakses pada hari Rabu, 16/03/2019, pukul 18.16 wib.

⁷ Ariefin, *Manajemen Pelayanan Pendidikan Pada Masyarakat di SD Muhammadiyah 8 Jagalan*, (Surakarta: IAIN Surakarta, 2018).

		Pendidikan Pada Masyarakat Di SD Muhammadiyah 8 Jagalan	pada pendidikan	kualitas pada pelayanan pendidikan	meliputi, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan didukung kerjasama, komitmen, dan inovasi, sementara faktor penghambatnya pengelolaan yang belum optimal
5	Novira Arafah (2020)	Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta didik di MTs Pacet Mojokerto	Aspek Aspek Kualitas, Pelayanan dan Kepuasan	Fokus pada kualitas pelayanan pendidikan islam dalam mencapai kepuasan peserta didik sebagai pelanggan pendidikan	Hasil menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan pendidikan islam di MTs Pacet ditandai dengan kepuasan pelanggan sudah tercapai didukung oleh komunikasi

Dari beberapa hasil penelitian di atas, terdapat beberapa titik perbedaan yang mendasari dengan penelitian ini, sebagaimana yang telah dikemukakan di *point* ke 5 pada tabel yang dikemukakan di atas.

F. Definisi Istilah

Ada 2 definisi istilah yang dipaparkan, definisi istilah variabel independen yaitu kualitas pelayanan pendidikan islam dan variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan/peserta didik, sebagaimana berikut :

Kualitas pelayanan pada pendidikan islam merupakan hal yang harus dicapai. Dalam hal ini meliputi: apa saja pelayanan yang telah diberikan, bagaimana reaksi pelanggan terhadap pelayanan dan sudah selaraskah pelayanan yang didapat dengan keinginan para pelanggan

Kepuasan pelanggan pendidikan/peserta didik. Saat ini, semua bergantung pada permintaan pasar. Oleh sebab itu, layanan dan mutu terkait dengan lembaga pendidikan harus memenuhi standar yang diinginkan pasar. Dalam artian, memenuhi hak pelanggan merupakan kewajiban bagi sebuah lembaga pendidikan guna tercapainya kualitas dan mutu yang sesuai dengan harapan. Objek kajian dari kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan ialah peserta didik sebaga sumber utamanya.

