

## MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN YANG BERKUALITAS DAN MANDIRI MENUJU ERA GLOBALISASI

*Sugito Muzaqi*

*FKIP Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini*

*Universitas Narotama Surabaya*

*E-mail : [Sugito.muzaqi@narotama.ac.id](mailto:Sugito.muzaqi@narotama.ac.id)*

**Abstract:** Quality and independently on education in the form of ability, stand alone and services, quality of education can point to the quality of the process and the quality of results (products). An education can be qualified in terms of the process if the learning process is most effective, and learners experience the learning process meaningful (meaningful learning) also acquire the knowledge that is useful both for themselves and for others (functional knowledge) which is supported appropriately by resources (human, financial, infrastructure and facilities). Quality of education services is a guarantee that the process of education adjusted with was supposed to happen and also in line with the expected quality of education so that it corresponds with what is supposed to be and what to expect which is used as the ceiling (benchmark). Factors causing low quality of education is the process of providing educational services is still far from expectations. On the one hand, the provision of education services have yet to find the most appropriate way, the rapid development of science and technology as well as increasing the life of the community has been the increasing demands of social life as education customers. Quality assurance of education determine and convey what is promoted to consumers, more than it has been started to improve the process of determining what customers want to design quality products and processes using the quality function deployment (Quality Function

Development). If the quality is specified as customer satisfaction then the product will follow the expected quality through the process of serving customers, the quality education services are very important for consumers to obtain the service satisfaction of educational services provided by schools, for users and society as a customer of educational services put expectations greatly to the school in order to anticipate and respond to the challenges of life in the days to come, especially to improve the quality of education has been achieved not encouraging. The quality of education is closely linked to the educational process. Without the process of quality education services not obtainable product quality services, in other words there will be no customer satisfaction (the users and the public).

**Abstrak :** Tujuan Layanan pendidikan yang berkualitas dan mandiri adalah menunjuk kepada kualitas proses dan kualitas hasil (produk). Suatu pendidikan dapat bermutu dari segi proses jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif, dan peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna (meaningful learning) juga memperoleh pengetahuan yang berguna baik bagi dirinya maupun bagi orang lain (functional knowledge) yang ditunjang secara wajar oleh sumberdaya (manusia, dana, sarana dan prasarana). Mutu pelayanan pendidikan merupakan jaminan proses penyelenggaraan pendidikan disesuaikan dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai pula dengan yang diharapkan agar mutu pendidikan itu sesuai dengan apa yang seharusnya dan apa yang diharapkan yang dijadikan pagu (benchmark). Faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan adalah proses pemberian layanan pendidikan yang masih jauh dari harapan. Di satu pihak pemberian layanan pendidikan belum menemukan cara yang paling tepat, pesatnya perkembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi serta semakin tingginya kehidupan masyarakat telah semakin meningkatnya tuntutan kualitas produk dan prosesnya menggunakan metode penyebaran fungsi kualitas (Quality Function Development). Jika kualitas ditentukan sebagai kepuasan pelanggan maka produk akan mengikuti kualitas yang diharapkan melalui proses yang melayani pelanggan maka layanan pendidikan yang bermutu itu amat penting agar konsumen memperoleh kepuasan layanan dari jasa pendidikan yang diberikan sekolah, sebab para pengguna dan masyarakat selaku pelanggan jasa pendidikan menaruh harapan yang besar terhadap sekolah dalam rangka mengantisipasi dan menjawab tantangan kehidupan di masa yang datang, terlebih peningkatan mutu pendidikan yang sudah diperoleh belum menggembirakan. Mutu pendidikan berkait erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan (para pengguna dan masyarakat).

**Keywords:** Layanan Pendidikan; Kualitas; Mandiri.

## PENDAHULUAN

Keberhasilan pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti pendidikan yang memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem yang akan dijalankan. Mutu

dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu<sup>1</sup> layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan ( masyarakat). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Edward D, suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan kebergantungan pada biaya rendah dan sesuai dengan pasar.<sup>2</sup> Menurut ISO 2000, kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk (barangatau Jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Tulisan ini akan membahas tentang bagaimana meningkatkan layanan pendidikan di Era Globalisasi, dan Bagaimana kualitas dan kemandirian pendidikan di era Globalisasi.

## MODEL MUTU PELAYANAN

Model unggul dan bersaing merupakan pemberian jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh lembaga jasa,

kemudian dibandingkan. Pelayanan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis dan jenis permasalahan. Banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis mutu pelayanan membuat mutu pelayanan yang dibutuhkan untuk mencapai mutu pelayanan yang tinggi.

Model ini menunjukkan bagaimana berbagai gap dalam proses penyelenggaraan layanan bisa mempengaruhi perkiraan konsumen terhadap mutu pelayanan. Model ini juga berguna bagi manajer dan staf dalam melihat persepsi mereka sendiri sebagai penyedia jasa terhadap kualitas dan menyadari seberapa jauh mereka benar-benar mengerti persepsi konsumen. Dalam menganalisis kualitas dan kepuasan pelayanan, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan mereka harapkan. Ada beberapa kesamaan dalam elemen elemen kualitas diantaranya : a) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. b) kualitas menyangkut produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. c) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misal apa yang dianggap kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang), akan tetapi mutu jasa pendidikan bersifat relative (sesuai dengan kebutuhan pelanggan), dan bukan bersifat absolut, dengan kata lain, mutu pendidikan akan baik dan memuaskan jika sesuai atau melebihi kebutuhan para pelanggan yang bersangkutan.

Dalam dunia pendidikan pelanggan atau klien dibagi menjadi dua, yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah orang-orang yang berada dalam organisasi sekolah, yaitu guru, staf tata usaha, pesuruh (*office boys*) cleaning service, pelayan teknis dan komponen lainnya. Sedangkan pelanggan eksternal (*eksternal customer*) adalah orang-orang yang berada di luar organisasi sekolah yang memperoleh layanan dari sekolah.

Pelayanan eksternal dibagi menjadi dua macam yaitu :

- 1) Pelanggan primer yaitu pelanggan utama, yakni orang-orang yang langsung bersentuhan dengan jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah, seperti peserta didik.

2) Pelanggan sekunder yaitu pihak lain yang secara tidak langsung terimbas dari layanan pendidikan yang diberikan sekolah yaitu orang tua siswa, masyarakat, pemerintah dan dunia usaha dan industry sebagai pengguna tenaga kerja<sup>3</sup>

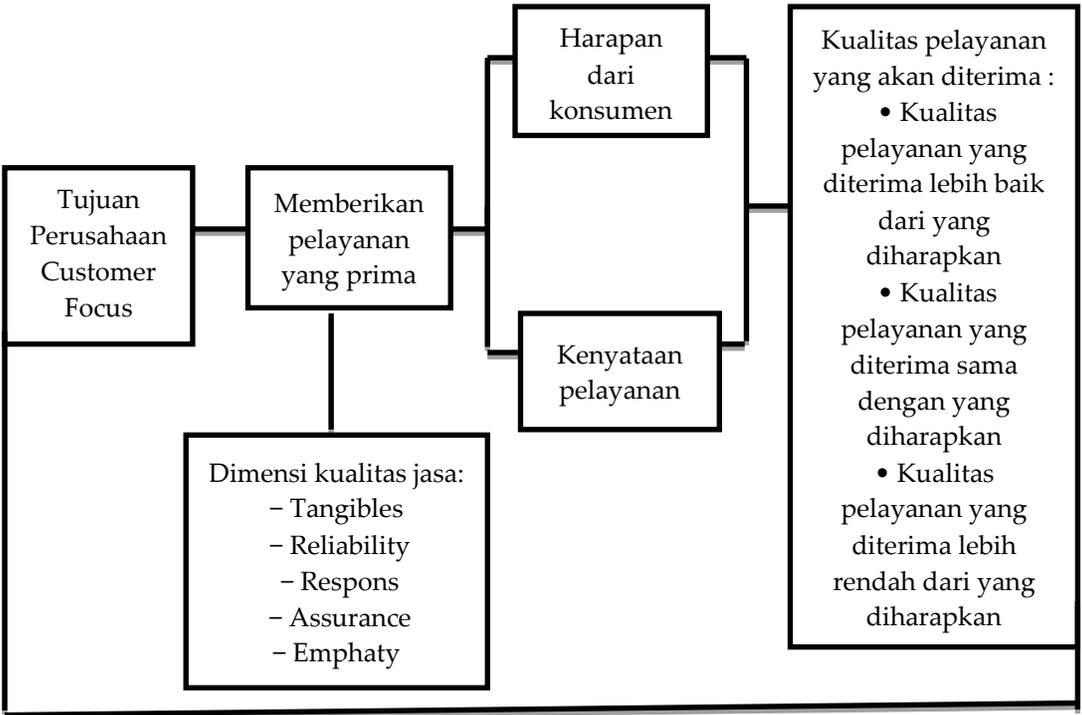
Secara umum pelanggan adalah semua orang yang ingin dilayani kebutuhannya sesuai dengan harapannya. Selanjutnya setiap pelanggan pasti ingin mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan. Secara umum kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas dan sebaliknya.

Dari penjelasan di atas, kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap pelanggan terhadap produk/pelayanan setelah digunakannya produk atau pelayanan tertentu. Para pelanggan yang merasa puas akan mengulangi pembelian produk atau pemakaian produk dan menyebarkan pesan-pesan positif itu kepada pelanggan yang lain. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas, lebih besar kemungkinan untuk beralih ke pelayanan produk yang lain yang sama. Tidak hanya itu, ketidakpuasan akan dicerminkan dalam kata-kata yang negatif yang akan berdampak jelek pada perusahaan.

Ada beberapa metode yang digunakan suatu perusahaan guna mengukur kepuasan pelanggan dalam Tjiptono (2006), yakni: (1) Sistem keluhan dan saran, setiap perusahaan perlu memberikan kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan; (2) Survey kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada para pelanggan, pertanyaan bisa menyangkut dua hal, misalnya harapan pelanggan atas atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan. Selanjutnya responden/pelanggan diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu tentang masalah yang berkaitan dengan penawaran perusahaan dan saran untuk perbaikan; 3) Ghost shopping, metode ini bisa dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai

pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan saingan yang dimaksudkan untuk menemukan kelemahan dan kelebihan produk pesaing; (4) *Lost customer analysis*, perusahaan mendatangi pelanggan yang telah menghentikan pembeliannya, tujuannya untuk memperoleh informasi penyebab terjadinya pemberhentian dan sebagainya. Informasi ini akan bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan.

Selanjutnya meskipun suatu perusahaan telah berusaha menyampaikan jasanya dengan baik, namun tetap saja ada pelanggan yang tidak puas dan kecewa. Ada dua faktor yang menyebabkan hal ini terjadi, yaitu Faktor Internal (faktor yang relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan) dan Faktor Eksternal (faktor yang sulit dikendalikan oleh perusahaan). Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui adanya pengaruh positif antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Lembaga layanan Pendidikan, (2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Lembaga Pendidikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi: (1) Yayasan sebagai badan hukum penyelenggaraan pendidikan ini dan pimpinan dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan Lembaga Pendidikan dipersepsikan oleh konsumen, bisa mengetahui faktor yang mempunyai peranan penting dalam penentuan kualitas layanan lembaga, serta mengetahui tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat mengenali perilaku konsumen dalam rangka menyusun strategi pemasaran yang terbaik (2) Sebagai masukan bagi pemerintah dalam membina Lembaga-Lembaga Pendidikan. Selanjutnya, berikut ini kerangka berfikir penelitian pada Gambar 1.



Gb. 1. Gambar Kerangka Berpikir

Dari Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa: (1) Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika mempunyai tujuan customer focus yang lebih mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang prima; (2) Aspek-aspek pelayanan yang prima bisa dilihat dari indikator dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati); (3) Setiap konsumen selalu ingin mendapatkan pelayanan yang baik, sehingga mereka membentuk suatu harapan. Selain itu dihadapkan pada kenyataan pelayanan, lalu konsumen akan mempersepsikan pelayanan tersebut kemudian membandingkan dengan harapannya; dan (4) Perbandingan antara pelayanan yang diterima konsumen dengan harapan selanjutnya dipakai konsumen sebagai ukuran dalam menentukan kualitas atau mutu pelayanan lembaga. Bila

pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa senang dan sangat puas. Bila kualitas pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka konsumen merasa puas (positif). Akan tetapi bila pelayanan yang diterima konsumen lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas (negatif).

## PENGUKURAN MUTU PELAYANAN

Secara hakiki manusia pada dasarnya tidak akan merasa puas dalam dunia pendidikan. Dalam konteks pengukuran kepuasan masyarakat, tidak dapat digunakan ukuran absolut namun sebagai parameter pengukuran ini dapat digunakan beberapa pandangan yang sebagaimana disimpulkan dari literatur dan *interview* yang sudah divalidasi baik secara personal maupun kelompok.

Ada tiga komponen penting atas kepuasan masyarakat, yaitu: (1) ringkasan respons afektif yang intensitasnya bervariasi; (2) fokus kepuasan di sekitar pilihan produk, dan konsumen; (3) penentuan waktu yang beragam tergantung situasi, namun umumnya terbatas pada waktu. mutu merupakan satu satunya kekuatan terpenting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan baik di skala besar maupun di skala kecil, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan.

## INDIKATOR KUALITAS

Ada beberapa pakar mengatakan kualitas dalam pendidikan diantaranya

- 1) *Performance* (kinerja) karakteristik kinerja utama produk,
- 2) *Feature* (profil) aspek sekunder dari kinerja atau kinerja tambahan dari suatu produk.
- 3) *Reliability* (ketidakpercayaan) kemungkinan produk malfungsi atau tidak berfungsi dengan baik, dengan kontek ini produk atau jasa dapat dipercaya dalam menjalankan fungsinya.

- 4) *Conformance* (kesesuaian) kesesuaian atau cocok dengan keinginan atau kebutuhan konsumen
- 5) *Durability* (daya tahan) daya tahan produk atau masa hidup produk, baik secara ekonomis maupun teknis.
- 6) *Serviseability* (kepelayana), kecepatan, kesopanan, kompetensi, mudah diperbaiki.
- 7) *Aesthetics* (keindahan), keindahan produk dalam desain, rasa, suara bau dari produk dan ini bersifat subyektik.
- 8) *Perceived quality* ( kualitas yang dipersepsi) kualitas dalam pandangan pelanggan dan konsumen<sup>4</sup>

Dalam tulisannya Nanang Hanifah konsep strategi pembelajaran, bahwa indikator dalam suatu pendidikan adalah mencakup input, proses dan output pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena kebutuhan untuk berlangsungnya proses, sesuatu yang dimaksud berupa sumberdaya dan perangkat lunak serta harapan harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses, diantaranya sebagai berikut :

- (1) Input sumberdaya, meliputi sumber daya manusia (kepala sekolah, guru, karyawan dan siswa) dan sumber daya lainnya (peralatan, perlengkapan uang dan bahan)
- (2) Input perangkat lunak, meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang undangan, deskripsi tugas rencana dan program.
- (3) Input harapan harapan berupa misi dan visi, tujuan, sasaran sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah.

Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu tinggi rendahnya suatu input dapat diukur dari tingkat kesiapan. Proses dapat dikatakan bermutu tinggi jika pengkoordinasian dan penyerasian serta pemaduan input sekolah (guru, siswa, kurikulum, uang dan peralatan) dilakukan secara harmonis sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan (*enjoyable learning*), mampu mendinging motivasi dan minat belajar dan benar-benar mampu memberdayakan peserta didik.

Evaluasi pun harus menjadi proses yang berkelanjutan dan tidak boleh ditinggal sampai akhir studi. Hasilnya harus dibicarakan dengan murid dengan tujuan untuk melengkapi hasil evaluasi. Sifat melibatkan seluruh elemen akan sangat membantu dalam membangun kecakapan analitis para pelajar. Kualitas dalam konteks pendidikan adalah mengacu pada prestasi yang dicapai oleh anak didik atau sekolah pada setiap kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (*student achievement*) dapat berupa hasil tes kemampuan akademis, (misalnya ukangan umum, UAS, EBTA dan UNAS). Dapat pula prestasi dibidang lain, seperti prestasi disuatu cabang olahraga, seni atau ketrampilan tambahan tertentu.<sup>5</sup>

Sedangkan menurut PP No. 19 tahun 2005 disebutkan bahwa pendidikan di Indonesia menggunakan delapan standar yang menjadi acuan dalam membanun dan meningkatkan kualitas pendidikan. Standar Nasional Pendidikan merupakan kriteria minimal setelah sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, adapun delapan standar yang menjadi kriteria minimal tersebut yaitu:

- a. Standar isi,
- b. Standar proses,
- c. Standar kompetensi lulusan,
- d. Standar pendidik dan tenaga kependidikan,
- e. Standar sarana prasarana,
- f. Standar pengelolaan,
- g. Standar pembiayaan,
- h. Standar penilaian pendidikan

Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin kualitas pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat (PP 19/2005 Pasal 4).<sup>6</sup>

## **PRINSIP-PRINSIP KUALITAS**

Pinsip kualitas adalah sejumlah asumsi yang dinilai dan diyakini memiliki kekuatan untuk mewujudkan mutu. Akan hal ini,

beberapa ahli dan organisasi mencoba merumuskan prinsip-prinsip yang paling tepat untuk mewujudkan kualitas dalam organisasi atau kelembagaan. ada empat belas prinsip kualitas yang harus dilakukan jika menghendaki tercapainya suatu kualitas, yaitu:

- a) Menciptakan konsistensi tujuan untuk pengembangan produk dan jasa dengan adanya tujuan suasana bisnis yang kompetitif.
- b) Adopsi filosofi baru.
- c) Menghentikan ketergantungan pada adanya dengan upaya pencapaian kualitas.
- d) Menghentikan anggapan bahwa penghargaan dalam bisnis adalah terletak pada harga.
- e) Peningkatan sistem produksi dan layanan secara terus menerus guna peningkatan kualitas dan produktivitas.
- f) Pelatihan dalam pekerjaan
- g) Kepemimpinan kelembagaan
- h) Menghilangkan rasa takut
- i) Menghilangkan penghalang antar departemen.
- j) Mengurangi slogan peringatan-peringatan dan target, dan mengganti dengan pemantapan metode-metode yang dapat meningkatkan kualitas kerja.
- k) Kurangi standar kerja yang menentukan kuota berdasarkan jumlah.
- l) Hilangkan penghambat yang dapat menghilangkan hak asasi manusia untuk merasa bangga terhadap kecakapan kerjanya.
- m) Lembagakan suatu program pendidikan dan peningkatan diri yang penuh semangat.
- n) Setiap orang dalam perusahaan bekerja sama dalam mendukung proses transformasi.

Ada 10 prinsip dalam suatu kualitas di antaranya:

- 1) *Build awareness of opportunities to improve* (membangun kepedulian untuk perbaikan atau peningkatan).
- 2) *Set goals for improvement* (menentukan tujuan-tujuan untuk peningkatan).

- 3) *Organizw to reach goals* (mengorganisasi untuk pencapaian tujuan).
- 4) *Provide training* (menyelenggarakan pelatihan).
- 5) *Carry out projects to solve problems* (mendorong pembangunan pemecahan masalah).
- 6) *Report progress* (melaporkan perkembangan).
- 7) *Give recognition* (memberikan pengakuan).
- 8) *Communicate result* (mengkonsumsikan hasil-hasilnya).
- 9) *Keep score*
- 10) *Maintain momentum by making improvement part of the regular systems and processes of the company* (menjaga momentum dengan membuat peningkatan tahunan sebagai bagian dari sistem dan proses regular perusahaan).

Sedangkan menurut philip crosby, ada empat prinsip kualitas, yaitu:

- a. Kesesuaian dengan tuntutan
- b. Pencegahan terhadap mutu rendah dengan pengawasan, bukan penilaian atau koreksi.
- c. Standar performa adalah tidak ada kesalahan, bukan "hal itu hampir mendekati"
- d. Pengukuran kualitas

Akan tetapi menurut versi ISO, terdapat delapan prinsip kualitas yaitu:

- 1) *Costumer focused organisation* (orientasi pelanggan).
- 2) *Leadership* (kepemimpinan).
- 3) *Involvement of people* (keterlibatan orang-orang).
- 4) *Process aproach* (pendekatan proses).
- 5) *System aproach to management* (penggunaan pendekatan sistem pada manajemen).
- 6) *Continual improvement* (perbaikan secara berkelanjutan).
- 7) *Factual Aproach to decision making* (pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan).
- 8) *Matually beneficial supplier relationship* (hubungan yang saling menguntungkan dengan supplier.<sup>7</sup>

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS

Kualitas yang dicapai oleh siswa atau suatu pendidikan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang datang dari dalam maupun dari luar, faktor-faktor tersebut antara lain:

- a) Sumber daya; sekolah harus mempunyai fleksibilitas dalam mengatur semua sumber daya sesuai dengan kebutuhan setempat. Selain pembiayaan operasional atau administrasi, pengelolaan keuangan harus ditujukan untuk:
  1. Memperkuat sekolah dalam menentukan dan mengisolasi dana sesuai dengan skala prioritas yang telah ditetapkan untuk proses peningkatan kualitas.
  2. Pemisahan antara biaya yang bersifat akademis dari proses pengadaannya.
  3. Pengurangan kebutuhan birokrasi pusat.
- b) Pertanggung jawaban (*accuantability*); sekolah dituntut memiliki akuntabilitas baik kepada masyarakat maupun pemerintah. Hal ini merupakan perpaduan antara komitmen terhadap standar keberhasilan dan harapan atau tuntutan orang tua atau masyarakat. Pertanggungjawaban ini bertujuan untuk meyakinkan bahwa dana masyarakat digunakan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dan jika mungkin untuk menyajikan informasi mengenai apa yang sudah dikerjakan. Untuk itu setiap sekolah harus memberikan laporan pertanggung jawaban dan mengomunikasikannya dengan orang tua atau masyarakat dan pemerintah, dan melaksanakan kaji ulang secara komprehensif terhadap pelaksanaan program prioritas sekolah dalam proses peningkatan kualitas pendidikan.
- c) Kurikulum; berdasarkan standar kurikulum yang telah ditentukan secara nasional, sekolah bertanggung jawab untuk mengembangkan kurikulum baik dari standar materi (*content*) dan proses penyampaiannya. Melalui penjelasan bahwa materi tersebut ada manfaat dan relevansinya terhadap siswa, sekolah

harus menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan melibatkan semua indra dan lapisan otak serta menciptakan tantangan agar siswa tumbuh dan berkembang secara intelektual dengan menguasai ilmu pengetahuan, ketrampilan, memiliki sikap arif dan bijaksana, karakter dan memiliki kematangan emosional. Ada tiga yang harus diperhatikan dalam hal ini yaitu:

1. Pengembangan kurikulum tersebut harus memenuhi kebutuhan siswa.
  2. Bagaimana mengembangkan ketrampilan pengelolaan untuk menyajikan kurikulum tersebut kepada siswa sedapat mungkin secara efektif dan efisien dengan memperhatikan sumber daya yang ada.
  3. Mengembangkan berbagai pendekatan yang mampu mengatur perubahan sebagai fenomena alamiah di sekolah.
- d) Personil sekolah; sekolah bertanggung jawab dan terlibat dalam proses perekrutan (dalam arti menentukan jenis guru yang diperlukan) dan pembinaan struktural staf sekolah (kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan staf lainnya). Sementara itu pembinaan profesional dalam rangka pembangunan kapasitas atau kemampuan kepala sekolah dan pembinaan ketrampilan guru dalam pengimplementasian kurikulum termasuk staf kependidikan lainnya dilakukan secara terus menerus atas inisiatif sekolah. Untuk itu birokrasi di luar sekolah berperan untuk menyediakan wadah dan instrumen pendukung. Dalam konteks ini pengembangan profesional harus menunjang peningkatan mutu dan penghargaan terhadap prestasi perlu dikembangkan.

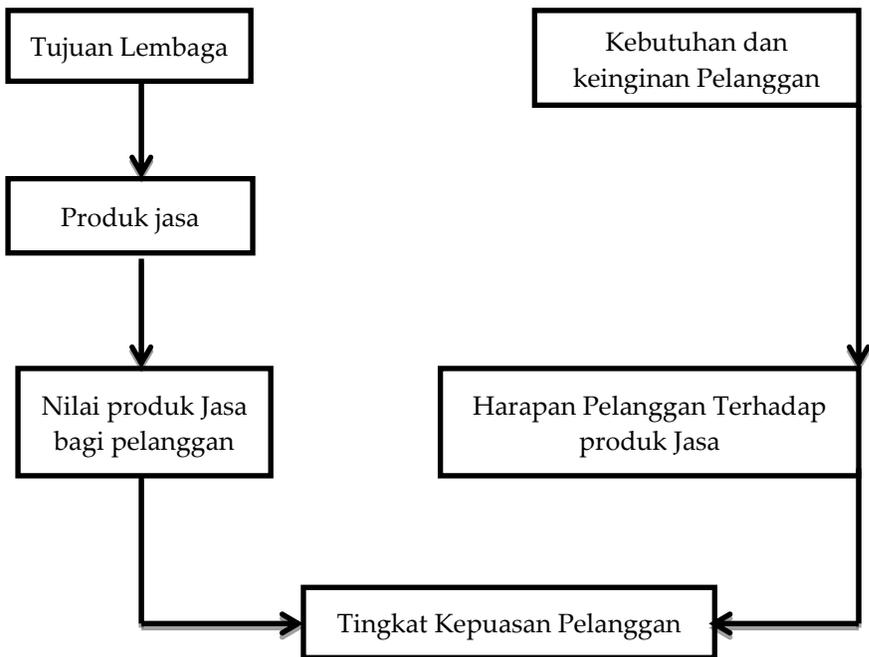
## **KEPUASAN PELANGGAN**

Kepuasan seorang pelanggan atau kepuasan dari para pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan itu berbeda satu dengan lainnya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang

dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis pelanggan merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah pelanggan merasa sangat puas sekali.

Selain itu pelanggan akan merasa puas jika produk yang dibeli dan digunakan berkualitas. Di sini dikatakan bahwa ukuran suatu kualitas dapat bersifat obyektif maupun subyektif. Pada umumnya sekarang orang sering menggunakan ukuran subyektif karena berorientasi pada persepsi dan sikap dari pada kriteria yang lebih obyektif dan konkret. Adapun alasan kenapa orang menggunakan pengukuran subyektif dikarenakan indeks obyektif tidak dapat diterapkan untuk menilai kualitas jasa. Kotler yang menyatakan "*customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's, received performance (or outcome) in relations to the person's expectation.*"

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Jika dikaitkan atau diterapkan kepuasan pelanggan pada bidang pendidikan, maka penilaian terhadap aspek setiap komponen belajar-mengajar khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber informasi data dari berbagai pihak terutama sumber data yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Sementara itu penilaian hasil proses belajar-mengajar di dalam pendidikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu: (1) tenaga pendidik; (2) mahasiswa itu sendiri; dan (3) para orang tua dan masyarakat.



Gb. 2. Konsep Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa faktor yang tidak terpisahkan dalam menentukan penilaian dan pengukuran kepuasan pelanggan di bidang pendidikan, diantaranya : Terdapat 10 aspek kualitas layanan yaitu:

- (1) *Tangible*, penampilan fisik peralatan. personalia dan materi komunikasi, yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan.
- (2) *Reliability*, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat, dalam mengerjakan jasa yang sesuai dengan harapan konsumen. Hasil riset banyak membuktikan bahwa keandalan biasanya merupakan dimensi yang paling tinggi bagi kebanyakan jasa.
- (3) *Responsiveness*, keinginan untuk membantu penggunaan menyediakan layanan yang cepat; dalam hal ini mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu/melayani sesegera mungkin dan

standard yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen.

- (4) *Competency*, penguasaan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.
- (5) *Courtesy*, sopan santun, respek dan bersahabat dari personalia penghubung.
- (6) *Credibility*, dapat dipercaya dan pemurah dari penyedia layanan.
- (7) *Security*, bebas dari bahaya risiko dan keraguan.
- (8) *Acces*, kemudahan dihubungi dan dedikasi.
- (9) *Communication*, menjaga pengguna selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu mau mendengarkan keluhan pengguna.
- (10) *Understanding the costumer*, selalu berusaha untuk mengerti pengguna dan kebutuhannya.

Penilaian terhadap aspek atau dimensi setiap komponen belajar-mengajar yang telah dijabarkan di atas, khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber data dari berbagai pihak terutama yang terlibat dalam kegiatan belajar-mengajar. sumber data yang diperlukan pada umumnya berasal dari tiga kelompok, yaitu: (1) tenaga kependidikan; (2) mahasiswa itu sendiri; dan (3) para orangtua mahasiswa. Menilai kemampuan mengajar ini dapat digunakan berbagai sumber penilaian, yaitu mahasiswa, kolega/teman sejawat, diri sendiri, alumni, dan catatan administrasi.

Sudjana menyatakan “bahwa informasi dari mahasiswa, terutama berkenaan dengan keadaan dan karakteristik mahasiswa itu sendiri, pandangan mahasiswa mengenai kemampuan dosen mengajar, pandangan mahasiswa mengenai cara belajar di kampus, pandangan mahasiswa mengenai penilaian hasil belajar, kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam belajar, sikap dosen pada waktu mengajar, pelayanan yang diterima mahasiswa dari dosen dan dari kampus pada umumnya dan hasil belajar yang dicapainya. Lebih lanjut Sudjana mengemukakan khususnya metode penilaian rating

scale untuk mahasiswa dapat digunakan sebagai alat untuk menggali data tentang kemampuan mengajar dosen.

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap organisasi, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, misalnya kuesioner yang diisi oleh pelanggan, observasi langsung atau partisipasi, melalui telepon atau pos, focus group, wawancara semiterstruktur/terstruktur, dan wawancara open-ended. Neal dan Lamb berpendapat penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, ataupun wawancara langsung

Penilaian kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei, maka pemberi pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei, yakni:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, puas, cukup puas, puas, dan sangat puas;
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan;
- c. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan;
- d. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja lembaga pada masing-masing elemen.

## METODE PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

### A. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi lembaga dalam rangka mengevaluasi posisi lembaga saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian yang membutuhkan peningkatan. Kotler mengemukakan beberapa cara lembaga dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, adalah:

- 1) *Complaint and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dan pengembangan perusahaan;
- 2) *Customer Satisfaction Surveys* (survei kepuasan pelanggan) tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan, hal itu bisa melalui survei, pos, *telephonfrend*, atau angket;
- 3) *Ghost Shopping* (delegasi bayangan), dengan mengirimkan orang untuk melakukan perbandingan di lembaga orang lain maupun di lembaga sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya;
- 4) *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih pada lembaga lain untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan.

Keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan akan menghasilkan kepuasan. Sehingga dengan timbulnya suatu kepuasan akan menimbulkan motivasi yang baik bagi mahasiswa yang dapat meningkatkan minat keingintahuan terhadap pelajaran lain. Hal ini mempunyai dampak yang positif untuk mencapai prestasi belajar mahasiswa dengan baik.

### B. Manajemen Mutu Pendidikan

Kajian tentang manajemen pendidikan, tidak bisa melepaskan diri dari pengertian ilmu administrasi pada umumnya. Bahkan dapat dikatakan bahwa manajemen pendidikan adalah penggunaan atau aplikasi dari administrasi ke dalam pendidikan. Kata administrasi

berarti mengatur, memelihara. Sehingga kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu keinginan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan

### C. Sarana dan Prasarana Pendidikan

Guna meningkatkan kualitas, kepuasan, dan mutu suatu lembaga pendidikan agar dikenal baik oleh mahasiswanya maupun oleh masyarakat, di sini yang terpenting adalah adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Dengan sarana dan prasarana yang ada di lembaga pendidikan yang semakin lengkap dan representatif serta nyaman bagi peserta didik dan para pengajarnya seperti adanya laboratorium, perpustakaan, ruang komputer, laboratorium bahasa, gedung serba guna, gedung untuk pengembangan bakat dan minat, gedung untuk olah raga, gedung kelas yang representatif dan nyaman, gedung alumni, peralatan aktualisasi dan media ekspresi dan fasilitas lain akan meningkatkan mutu serta kualitas lembaga pendidikan tersebut.

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan, yakni: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Kualitas pelayanan pendidikan bersumber dari SDM yaitu dosen dan staf, serta fasilitas (sarana-prasarana) pendidikan yang tersedia. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin puas pelanggan. Kualitas pelayanan cukup maka harapan pelanggan terpenuhi, tetapi bila kualitas pelayanan kurang maka pelanggan tidak puas. Perbedaan kualitas pelayanan pendidikan di lembaga pendidikan dimungkinkan oleh berbedanya jenis atau karakter dari masing-masing unit kerja.

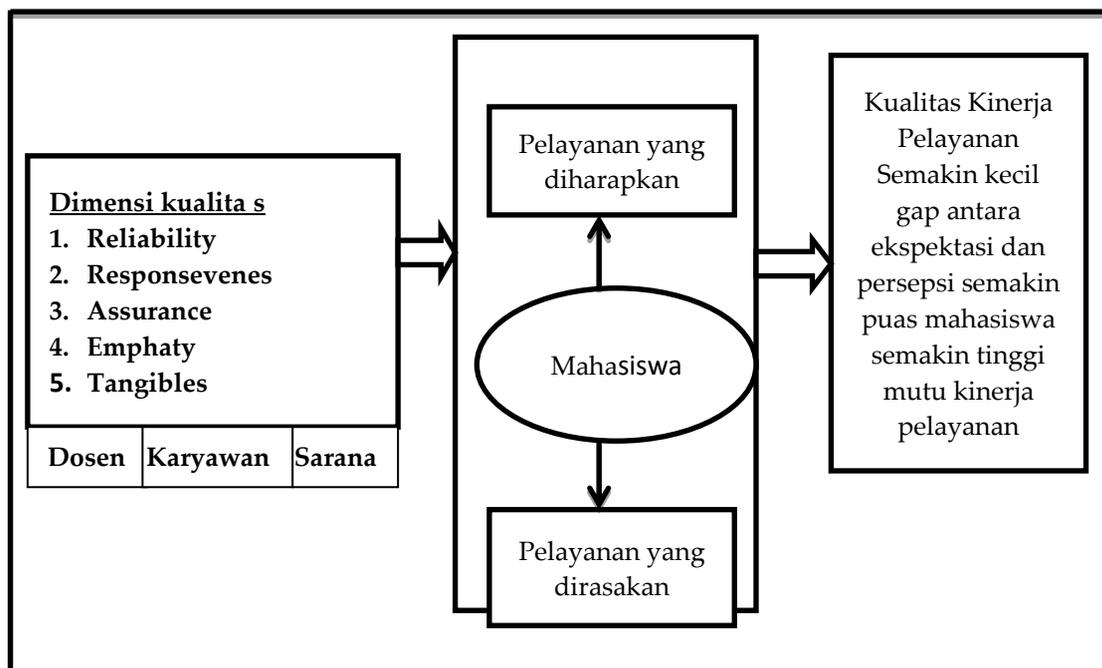
Dimensi kualitas sangat memengaruhi mahasiswa di dalam mengikuti perkuliahan di suatu lembaga pendidikan. Pengaruh yang paling mendasar untuk mahasiswa adalah dalam hal pelayanan pendidikan. Pelayanan sering dikenal dengan istilah *service* yaitu

melakukan sesuatu bagi orang lain, *service* bisa dilakukan baik oleh individual maupun kelompok orang. Istilah *servicemencerminkan* suatu produk yang tidak berwujud (*intangible*).

Intangible adalah suatu pelayanan / jasa / *service* yang secara umum tidak bisa dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba. Karena jasa itu bersifat tidak dapat dilihat biasanya lebih sulit untuk dievaluasi, jadi untuk mengantisipasi hal tersebut yang perlu diperhatikan dalam dimensi kualitas tersebut adalah tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan materi yang tidak lengkap, komunikasi yang tidak lancar dan masih ada faktor lainnya yang membuat pelayanan mengalami gap / hambatan.

Pelayanan pendidikan merupakan *intangible* / jasa yang tidak bisa dilihat dan salah satu faktor yang terpenting untuk menuju sukses tidaknya mahasiswa dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan adalah adanya pelayanan pendidikan yang terbaik bagi mahasiswanya. Selain itu dengan pelayanan pendidikan yang terbaik dan yang sesuai dengan kualitas serta kinerja yang baik akan mengurangi adanya gap atau celah-celah yang sering terjadi dalam setiap lembaga pendidikan, di mana celah-celah tersebut menjadi masalah yang sangat penting dan sangat berpengaruh di lembaga pendidikan.

Pengaruh tersebut timbul dari tempat, dari pengurus/orang, dan peralatan di lembaga pendidikan yang kurang profesional. Untuk mengatasi adanya celah-celah atau gap yang mengakibatkan mahasiswa mengalami kesulitan dalam menuntut pendidikan salah satunya adalah pelayanan pendidikan yang tidak profesional dan tidak berkualitas diubah menjadi pelayanan pendidikan yang berkualitas dan profesional. Jika pelayanan pendidikan berkualitas dan profesional, maka akan mempengaruhi harapan dan perasaan bagi mahasiswa untuk semangat dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan. Pelayanan pendidikan sangat berpengaruh bagi peserta didik di lembaga pendidikan. Kerangka konseptual penelitian diilustrasikan seperti Gambar dibawah ini:



Gb 3. Kerangka Konseptual Penelitian

## PELAYANAN PENDIDIKAN YANG DIHARAPKAN OLEH PESERTA DIDIK

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga jasa yang salah satunya ada unsur manusia, di mana manusia yang ada di lembaga pendidikan tersebut berfungsi untuk mendidik seseorang/kelompok orang sesuai dengan yang dicita-citakannya. Untuk hal tersebut perlu adanya suatu kualitas pelayanan yang sangat baik dan bermutu serta profesional dari manusia yang berada dalam lembaga pendidikan tersebut. Adanya suatu pelayanan pendidikan yang profesional dan berkualitas yang dilakukan oleh lembaga pendidikan maka secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pendidikan mahasiswa yang dihasilkannya.

Setiap mahasiswa maupun orangtua peserta didik akan selalu mengharapkan suatu pelayanan yang baik dari lembaga pendidikan

yang dimasuki anaknya, dimana dengan suatu pelayanan pendidikan yang baik mahasiswa berharap segala usaha dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan dapat berjalan dengan lancar, tepat waktu, dan hasilnya dapat diterapkan, dan dipraktikkan di masyarakat.

## KESIMPULAN

Pelayanan pendidikan termasuk suatu jasa dan jasa tidak bisa diamati secara fisik namun jasa dapat dirasakan, dan jasa pelayanan pendidikan yang baik dan profesional akan menjawab seberapa jauh kepuasan dapat diraih dan dirasakan oleh mahasiswanya. Di dalam pelayanan jasa pendidikan dimensi yang sangat berkaitan adalah dimensi peralatan dan fasilitas yang digunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan apakah sudah sesuai dengan standar yang telah diterapkan dan ditentukan oleh undang-undang yang diatur oleh negara.

Adanya peralatan dan fasilitas penunjang di lembaga pendidikan yang lengkap dan pelayanan yang profesional hal ini akan dapat dirasakan oleh mahasiswanya karena dengan hal tersebut segala aktivitas dan tugas mahasiswa dapat berjalan dan terlaksana dengan baik dan hasilnya dapat dirasakan oleh mahasiswanya sendiri dengan demikian mahasiswa dapat segera selesai dari kuliahnya dan dapat merasakan hasil jerih payahnya dengan mempraktikkan segala ilmu yang didapatkannya di dalam kuliah di lembaga pendidikan tersebut di masyarakat.

Sehingga agar lembaga pendidikan dapat sukses dan berhasil serta menghasilkan mahasiswa yang berguna bagi masyarakat, maka yang paling utama di sini adalah celah gap yang ada di dalam lembaga pendidikan tersebut harus di minimalkan sekecil mungkin supaya tidak mengganggu kelancaran proses belajar-mengajar. Dengan diminimalkan celah/gap pada faktor pelayanan pendidikan kepada mahasiswanya hal tersebut akan meningkatkan mutu dan kualitas dan hasil proses belajar-mengajar mahasiswanya, sehingga mahasiswa akan semakin puas dengan apa yang diharapkan dan apa

yang dirasakan dan lama kelamaan, dan gap tersebut akan hilang dengan sendirinya jika pelayanan pendidikan terus ditingkatkan dan diperbaiki setiap waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Aritonang, L., R. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Ary, D., Jacobs, L. C., dan Razavieh, A. Tanpa tahun. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Terjemahan oleh Arief Furchan. Surabaya: Usaha Nasional, 1982.
- Blaikie, N. *Analyzing Quantitative Data from Description to Ex<sup>1</sup>planation*. London: Sage Publications, 2003.
- Depatemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka, 2002
- Depdiknas. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Buku 1)*. Jakarta: Depdiknas, 2001.
- Dewey, J. *Democracy and Education*. Pennsylvania: Pennsylvania State University, 2001.
- Fiegenbaum, A., V. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill Book, 1996.
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc., 1994.
- Gunawan, I. *Hubungan Ketersediaan, Alokasi Penggunaan, dan Ketaatan Peraturan Penggunaan Dana dengan Mutu Pendidikan SMA Negeri Se-Kota Malang*. Tesis tidak diterbitkan. Banjarmasin: Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat, 2010.
- Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
-

- Hanafiah, Nanang, dan Suhana, Cucu. *Konsep Strategi Pembelajaran*. Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Kotler, P. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc., 1999.
- Natalisa, D. "Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya" dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 5 (9) 2007, 83 – 98.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun tentang Standar Nasional Pendidikan, (Online), (<http://www.depdiknas.go.id>, diakses 26 Oktober 2016).
- Purwanto, N. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Suharputra, Uhar. *Adminitrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama, 2019.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.

## ENDNOTE

- 
- <sup>1</sup> Depatemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka, 2002), 603.
- <sup>2</sup> Uhar Suharputra, *Adminitrasi Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2019), 226-227.
- <sup>3</sup> Nanang Hanafiah dan Cucu Suhana, *Konsep Strategi Pembelajaran*, (Bandung:Refika Aditama, 2009), 81-83.
- <sup>4</sup> Uhar Suharsaputra, *Adminitrasi Pendidikan.*, 228.
- <sup>5</sup> Nanang Hanafiah dan Cucu Suhana, *Konsep Strategi Pembelajaran.*, 83-86.
- <sup>6</sup> Uhar Suharsaputra, *Adminitrasi Pendidikan.*, 232-233.
- <sup>7</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2009), 296-302.