

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS JASA PENDIDIKAN ISLAM DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI (MIN) DEMANGAN KOTA MADIUN

Imam Saiful Bahri

SD Muhammadiyah Terpadu Ponorogo

Email: isaifulbahri@yahoo.com

Abstract

This study aims to explain MIN Demangan's strategy how to improve its service quality and to know the success of the strategy. This research is a qualitative research. The result of the research indicates that to improve the service quality of Islamic education MIN Demangan was combined two strategies: the strategy to fulfill the dimensions of service quality and the strategy to overcome the gaps of service quality. The combination of the two strategies named Meta-Spiritual Strategy. It's a strategy to reach the quality of Islamic education beyond the standard that more touching to spiritual aspect and customer satisfaction. The success of the strategy was known based on service quality perspective and customer satisfaction perspective.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menjelaskan strategi MIN Demangan dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam dan menjelaskan keberhasilan strategi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam MIN Demangan Kota Madiun mengkombinasikan dua strategi, yaitu strategi dalam memenuhi dimensi kualitas jasa serta strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa. Strategi yang memadukan dua strategi ini bisa disebut dengan Strategi Meta-Spiritual yaitu strategi untuk mencapai kualitas jasa pendidikan Islam yang melampaui standar kualitas yang bersifat lebih menyentuh dimensi kejiwaan dan kepuasan perasaan pengguna jasa. Keberhasilan strategi ini diketahui berdasarkan perspektif kualitas jasa serta perspektif kepuasan pelanggan.

Keywords: strategy, service quality, Islamic education

A. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional merupakan upaya Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pendidikan nasional. Dalam undang-undang tersebut, kualitas layanan

pendidikan diukur melalui delapan standar.¹ Delapan standar tersebut menjadi acuan lembaga pendidikan di tanah air untuk mengembangkan kualitas layanannya yang ditandai dengan status akreditasi yang baik.² Pada titik ini, lembaga pendidikan sedang mengimplementasikan suatu perspektif bahwa kualitas dapat diperoleh jika dapat memenuhi apa yang disyaratkan atau distandarkan (*conformance to requirement*).³

Selain memenuhi standar tersebut, para pakar pendidikan dewasa ini merekomendasikan institusi penyedia jasa termasuk lembaga pendidikan untuk menjadikan perspektif konsumen sebagai sesuatu yang paling utama untuk diperhatikan dan dipenuhi. Bahkan Ross, dikutip oleh M.N. Nasution, menyebutkan bahwa kepuasan konsumen merupakan indikator utama dari “kualitas superior”.⁴ Kepuasan konsumen ini ditandai dengan loyalitas konsumen yang lebih besar, pangsa pasar yang lebih besar, dan harga jual yang lebih tinggi. Artinya lembaga pendidikan dikatakan mencapai “kualitas superior” ketika semakin banyak diminati murid dan memiliki daya tawar untuk memungut biaya pendidikan yang lebih tinggi.⁵

Zeithaml, Berry dan Parasuraman mengembangkan sebuah model yang dinamai *SERVQUAL (ServiceQuality)* untuk memenuhi kepuasan konsumen. Model ini diterapkan dengan melakukan perbandingan terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu persepsi konsumen atas jasa yang diterima (*perceived service*) dan persepsi konsumen atas jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila jasa yang diterima lebih tinggi dari jasa yang diharapkan maka jasa dapat dikatakan berkualitas, demikian sebaliknya.⁶ Model ini memiliki lima dimensi yang dikenal dengan istilah RATER, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. *Reliability*, dalam dunia pendidikan, ialah kemampuan sekolah dalam merealisasikan jasa pendidikan sesuai dengan janji yang diberikan. *Assurance* yaitu kemampuan sekolah dalam memberikan jaminan yang menumbuhkan kepercayaan pihak-pihak yang berkepentingan kepada sekolah. *Tangible* yaitu kemampuan sekolah dalam

¹ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 35 Ayat (1)

² Soedijarto, *Landasan dan Arah Pendidikan Nasional Kita* (Jakarta: Kompas, 2008), 129.

³ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Service Management* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004), 41-42.

⁴ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 45.

⁵ *Ibid*, 43.

⁶ David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2012), 23

membangun kepercayaan melalui fasilitas fisik, peralatan pendidikan, serta penampilan guru. *Emphaty* yaitu kemampuan sekolah memahami kebutuhan siswa secara umum hingga kebutuhan yang bersifat individu. *Responsiveness* yaitu kemampuan sekolah untuk merespon serta menindaklanjuti saran dari pihak yang berkepentingan dengan cepat.⁷

Peningkatan kualitas lembaga pendidikan tingkat dasar dalam perspektif Standar Nasional Pendidikan dapat dilihat dari hasil akreditasi SD dan MI di Provinsi Jawa Timur Tahun 2016. Dari 3.657 SD yang diakreditasi, 1.199 (32,62%) mencapai akreditasi A, dan dari 1.146 MI yang diakreditasi, 398 (34,73%) mencapai akreditasi A. Sebagian besar SD yaitu 63,12% mencapai akreditasi B, begitu juga sebagian besar MI yaitu 58,81% mencapai akreditasi C. Sisanya yang memperoleh akreditasi C hanya 4% - 6%.⁸ Rupanya, bagusnya hasil akreditasi, dalam artian pencapaian standar-standar yang ditetapkan Pemerintah, tidak serta merta membuat sekolah-sekolah tersebut mencapai “kualitas superior” atau mampu memberikan kepuasan siswa dan diminati para siswa. Banyak SD Negeri di tahun 2016 justru kekurangan murid. Tercatat ada 12 SD Negeri di Surabaya Selatan yang kekurangan murid. Fenomena semacam ini terjadi hampir tersebar di seluruh daerah di Jawa Timur.⁹ Kepala Dikbudpora Kota Madiun, Gandhi Hartmoko, menyebutkan dalam PPDB tahun 2016 dari total pagu siswa SD sebanyak 2.718 siswa hanya tercapai 1.912 siswa, masih kekurangan 800 siswa lebih.¹⁰

Berbanding terbalik dari SD, justru sejumlah MI diminati murid. Sebuah MI di Jati Salam Gombang, Kecamatan Pakel, Kabupaten Tulungagung, justru menerima murid hingga 114 siswa di tahun 2017. Adapun alasan orang tua menyekolahkan anaknya di MI ini antara lain adalah pembentukan karakter dan akhlakul karimah, pembelajaran baca

⁷ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 23.

⁸ BAN S/M, *Hasil Pengolahan dan Analisis Data Akreditasi Sekolah/Madrasah Tahun 2016 SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA, SMK dan SLB Provinsi Jawa Timur*, 6-7.

⁹ Eko Prasetyoningsih, Dispendik Surabaya, <https://www.jawapos.com> diakses tanggal 26/9/2016

¹⁰ Gandhi Hartmoko, *Kursi Siswa SD dan SMK Negeri Di Kota Madiun Tidak Terisi* <http://m.harjianjogja.com/baca/2016/07/22/pendidikan-madiun-1-073-kursi-siswa-sd-smk-dan-smk-negeri-di-kota-madiun-tak-terisi-739134>, tanggal 22 Juli 2016. Data PPDB tahun 2016 hanya 14 dari 56 SD Negeri di Kota Madiun yang dapat memenuhi kuota, sedangkan 42 lainnya hanya terpenuhi di kisaran 60-80 persen. Dari total pagu siswa SD sebanyak 2.718 siswa hanya tercapai 1.912 siswa, masih kekurangan 800 siswa lebih. Siswa yang tidak masuk ke SD ini disinyalir memilih mendaftar ke Madrasah Ibtidaiyah

Qur'an, ibadah dan pendidikan agama.¹¹ Kisah positif juga terjadi pada MIN Demangan Kota Madiun pada musim PPDB tahun 2016, yaitu terdapat hampir 400 calon siswa menyatakan minat untuk mendaftar ke MIN Demangan, namun hanya 286 siswa yang diterima.¹² Dari peninjauan peneliti di lapangan, tingginya minat masyarakat kepada MIN Demangan adalah berkat kemampuan MIN Demangan mengimplementasikan kualitas layanan jasa pendidikan dari perspektif konsumen dalam hal ini dimensi *reliability* dapat dipenuhi dengan dipenuhinya harapan orang tua siswa agar putra-putrinya mendapatkan pendidikan karakter dan agama, di samping prestasi akademik dan nonakademik. MIN Demangan juga mampu menumbuhkan kepercayaan orang tua murid dan masyarakat yang artinya terpenuhinya dimensi *assurance*. Pemenuhan fasilitas fisik di MIN Demangan, peralatan pendidikan dan penampilan guru-guru yang antusias merupakan bentuk pemenuhan dimensi *tangible*. Dibukanya kelas khusus dan bimbingan siswa berkebutuhan khusus di MIN Demangan adalah pemenuhan dimensi *emphaty*. Sedangkan *responsiveness* diwujudkan dengan adanya paguyuban orang tua murid serta komite madrasah yang responsif menindaklanjuti masukan dan saran masyarakat.¹³

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara antara lain dilakukan dengan Kepala MIN Demangan, Wakil Kepala, Kaur Kurikulum, wali murid dan masyarakat sekitar. Observasi untuk melukiskan secara umum situasi sosial yang ada di MIN Demangan dan lebih fokus peneliti mengobservasi hal-hal yang terkait dengan strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam yang dilakukan oleh madrasah tersebut. Pada observasi tahap akhir, peneliti lebih mempersempit wilayah observasi dengan menyeleksi dan mencari poin penting strategi yang dilakukan MIN Demangan terkait pengelolaan dan peningkatan dimensi kualitas jasa, faktor pendukung dan faktor penghambat serta upaya untuk mengatasinya. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data profil madrasah, rekaman dan dokumentasi foto-foto berkaitan dengan peningkatan kualitas jasa

¹¹ Anwar dan Dowi, <https://www.jatimtimes.com/baca/155898/20170724/202055/sd-negeri-di-kota-kekurangan-murid-mi-dacrah-pinggiran-justru-makin-diminati/> diakses tanggal 24/7/2017

¹² Keadaan Guru dan Siswa MIN Demangan, *dokumentasi*, Kantor TU MIN Demangan, 1 Februari 2017

¹³ Wawancara dengan Bapak Ridwan Amana, Selasa 1 Februari 2017

pendidikan Islam, pengelolaan dimensi kualitas jasa pendidikan Islam, serta buku-buku yang berkaitan atau relevan.

Berangkat dari latar belakang diatas, penelitian ini akan fokus membahas tentang bagaimana strategi MIN Demangan Kota Madiun dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam.

B. Konsep Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Kualitas, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, memiliki beberapa pengertian yaitu: tingkat atau kadar baik buruknya sesuatu; derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya). Kualitas bisa diartikan dengan mutu.¹⁴

Adapun “jasa (*service*)” mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai dengan pengertian jasa sebagai produk. Lovelock, dikutip David Wijaya, mendefinisikan jasa sebagai: 1) tindakan atau perbuatan yang ditawarkan satu kelompok kepada kelompok lain; 2) aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai serta menyediakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu; 3) sesuatu yang dapat dibeli dan dijual.¹⁵ Untuk memahami pengertian jasa, David Wijaya menyimpulkan secara sederhana bahwa jasa adalah “aktivitas yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan. Jasa seringkali melibatkan hal-hal yang berwujud, akan tetapi pada dasarnya jasa tidak berwujud.”¹⁶

Pendidikan Islam oleh para pemerhati pendidikan dapat dilihat dari tiga kemungkinan hubungan antara “konsep pendidikan” dan “konsep Islam”, sehingga secara umum pendidikan Islam dipahami sebagai: 1) *Pendidikan menurut Islam*; 2) *Pendidikan (dalam) Islam*; 3) *Pendidikan Islam*. “*Pendidikan menurut Islam*” dipandang bersifat normatif; “*Pendidikan dalam Islam*” adalah bersifat sosiologis; sedangkan “*Pendidikan Islam*” lebih bersifat operasional dalam usaha pendidikan ajaran-ajaran Islam.”¹⁷ Pendidikan Islam selanjutnya didefinisikan sebagai “suatu usaha secara sistematis dan pragmatis dalam membantu anak didik agar mereka hidup sesuai ajaran Islam”. Pendapat lain menyatakan bahwa

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.web.id/kualitas> diakses pada tanggal 5 Desember 2016

¹⁵ David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2012), 5.

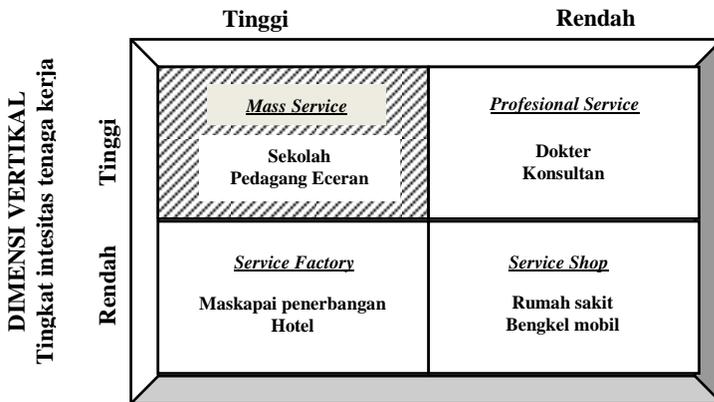
¹⁶ Ibid

¹⁷ Zuhairini, et.al. *Metodik Khusus Pendidikan Agama* (Surabaya: Usaha Offset Printing, 1983), 27.

pendidikan Islam adalah “proses pewarisan dan pengembangan budaya manusia yang bersumber dan berpedoman ajaran Islam sebagaimana termaktub dalam Al-Qur’an dan terjabar dalam sunnah Rasul”.¹⁸

Dalam merumuskan kualitas jasa pada jasa pendidikan Islam serta strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam, peneliti perlu membahas posisi dan karakteristik jasa pendidikan Islam. Karakteristik proses penyampaian jasa pendidikan dapat kita lihat dalam Matrik Proses Jasa yang dibuat oleh Schemenner berikut ini:¹⁹

DIMENSI HORIZONTAL.
Tingkat interaksi dengan pelanggan



Gambar Matriks Proses Jasa (Pendidikan)

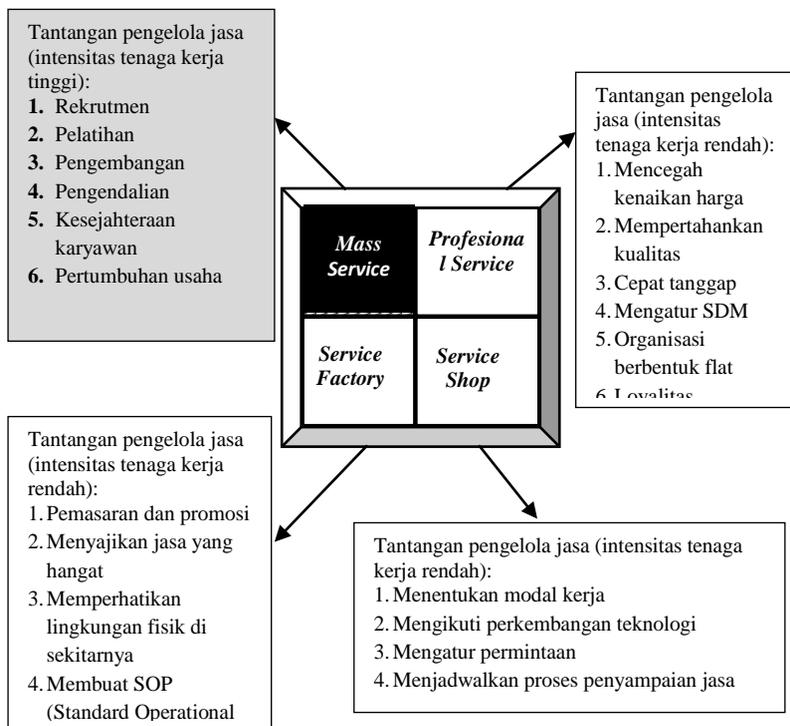
Jika dilihat dari dua dimensi dalam matriks tersebut, maka jasa pendidikan, dalam hal ini sekolah, menempati “baris atas” dalam dimensi vertikal, artinya jasa pendidikan tergolong jasa yang memiliki intensitas tenaga kerja tinggi. Sedangkan dalam “dimensi horizontal” sekolah menempati “baris kiri” artinya jasa pendidikan merupakan jasa yang memiliki tingkat interaksi yang tinggi dengan pelanggan.²⁰ Ketika disusun dalam empat kategori, jasa pendidikan dimasukkan ke dalam kategori *mass service* (jasa massal), artinya tergolong jasa yang begitu tinggi berinteraksi dengan pelanggan yaitu siswa, sekaligus memiliki tingkat intensitas tenaga kerja yang tinggi, yaitu memerlukan jumlah pendidik yang banyak. Karena

¹⁸ Zuhairini. *Sejarah Pendidikan Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992) 13.

¹⁹ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 8.

²⁰ *Ibid.*

intensitas pelanggan dan tenaga yang tinggi ini, pelanggan jasa pendidikan cenderung menerima jasa yang seragam.²¹



Gambar Tantangan Pengelola Jasa Pendidikan di antara Pengelola Jasa Lain

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak digunakan sebagai acuan adalah model SERVQUAL (ServiceQuality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Model SERVQUAL diterapkan dengan melakukan perbandingan terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu persepsi pelanggan atas jasa nyata yang diterima (*perceived service*) dan persepsi pelanggan atas jasa yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Apabila kualitas jasa yang diterima lebih tinggi dari kualitas jasa yang diharapkan jasa dapat dikatakan berkualitas, demikian sebaliknya. Jadi kualitas jasa dapat didefinisikan seberapa jauh

²¹ Ibid., 9.

perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.²²

Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi SERVQUAL yang dikenal dengan istilah RATER, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. RATER ini dapat diterapkan dalam dunia pendidikan dan terdiri atas unsur-unsur berikut:²³

- 1) *Reliability* (keandalan). *Reliability* ialah kemampuan sekolah dalam merealisasikan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Janji yang dipahami oleh pengguna jasa dalam dunia pendidikan adalah visi²⁴, misi²⁵, tujuan²⁶ dan program²⁷ sekolah. Dimensi *reliability* ini terpenuhi ketika sekolah dapat merealisasikan visi, misi, tujuan dan program yang telah disosialisasikan kepada warga sekolah dan pihak yang berkepentingan. Program yang secara umum harus direalisasikan sekolah meliputi kegiatan pembelajaran yang berkualitas, guru yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, budaya dan lingkungan sekolah yang kondusif, sekolah melibatkan peran serta masyarakat dan membangun kemitraan, serta program lain yang mengarah pada peningkatan mutu.²⁸
- 2) *Assurance* (penjaminan). *Assurance* yaitu kemampuan sekolah/madrasah dalam memberikan jaminan yang menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah. Dimensi *assurance* atau penjaminan dalam jasa pendidikan dapat kita temukan dalam bentuk evaluasi belajar siswa, akreditasi dan sertifikasi. Hal ini

²² Ibid., 23.

²³ Ibid.

²⁴ Visi merupakan gambaran tentang masa depan (*future*) yang realistis dan ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu. Visi adalah pernyataan yang diucapkan dan ditulis hari ini, yang merupakan proses manajemen saat ini yang menjangkau masa yang akan datang. Lihat: Akdon, *Strategic Management for Educational Management* (Bandung: Alfabeta, 2009), 95

²⁵ Misi merupakan tindakan dan upaya untuk mewujudkan visi. Jadi misi merupakan penjabaran visi dalam bentuk rumusan tugas, kewajiban, dan rancangan tindakan yang dijadikan arahan untuk mewujudkan visi. Dengan kata lain, misi adalah bentuk layanan untuk memenuhi tuntutan yang dituangkan dalam visi dengan berbagai indikatornya. Lihat: Ibid, 97

²⁶ Tujuan menggambarkan arahan yang jelas bagi sekolah. Perumusan tujuan harus memberikan ukuran lebih spesifik dan akuntabel. Lihat *Permendiknas No. 19 Tahun 2007*

²⁷ Program merupakan implementasi dari visi, misi dan tujuan. Program yang dimaksudkan dalam hal ini adalah program operasional. Program operasional didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan yang dihimpun dalam satu kelompok yang sama secara sendiri-sendiri atau bersama-sama untuk mencapai tujuan dan sasaran. Lihat: Akdon, *Strategic Management for Educational Management*, 135

²⁸ Lampiran Permendiknas RI No. 19 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.

disebutkan dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2) berbunyi “Untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan dilakukan evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi.”²⁹

Dalam level sekolah, evaluasi untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil belajar siswa dilakukan oleh guru, sekolah atau Pemerintah.³⁰ Akreditasi untuk menentukan kelayakan program dan kelayakan sekolah dilakukan oleh Pemerintah atau lembaga mandiri.³¹

Sebagai pengakuan terhadap prestasi belajar atau kelulusan, siswa disertifikasi dalam bentuk pemberian ijazah.³² Adapun pengakuan guru sebagai tenaga profesional dibuktikan dengan sertifikat pendidik.³³

- 3) *Tangible* (berwujud/bukti langsung). *Tangible* yaitu kemampuan sekolah dalam menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah untuk menimbulkan kepercayaan kepada sekolah, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta penampilan guru.³⁴ Bukti langsung (*tangible*) fasilitas fisik atau sarana prasarana yang perlu ditunjukkan sekolah minimum adalah sebagai berikut: a) kriteria minimum “sarana” terdiri dari perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, teknologi informasi dan komunikasi, serta perlengkapan lain; b) kriteria minimum “prasarana” terdiri dari lahan, bangunan, ruang-ruang, dan instalasi daya dan jasa yang wajib dimiliki oleh setiap sekolah/madrasah.³⁵ Bukti langsung yang bisa ditunjukkan guru adalah perilaku yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi siswa, dan berakhlak mulia.³⁶ Selain itu komitmen profesionalitas guru perlu ditunjukkan dengan

²⁹ Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 2 Ayat (2)

³⁰ Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 58.

³¹ Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 60.

³² Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 61.

³³ Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 2.

³⁴ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 23.

³⁵ Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tanggal 28 Juni 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana Sekolah/Madrasah Pendidikan Umum pada Bab I Pendahuluan.

³⁶ Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28 Ayat 3

perhatian yang tinggi terhadap siswa-siswi, waktu dan tenaga yang dikeluarkan, serta kerja yang sebanyak-banyaknya untuk orang lain.³⁷

- 4) *Empathy* (empati). *Empathy* yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang khusus terhadap individu siswa dengan memahami keinginan atau kebutuhan masing-masing individu siswa. Dimensi empati dalam jasa pendidikan bisa diterapkan dengan merancang pembelajaran yang mampu mengakomodir kecerdasan beragam (*multiple intelligences*) siswa.³⁸ Bentuk lain penerapan empati dalam jasa pendidikan adalah adanya layanan bimbingan dan konseling yang bertujuan mengembangkan potensi dan mengentaskan masalah individu-individu siswa. Layanan bimbingan dan konseling di pendidikan dasar bisa dilakukan oleh konselor atau guru kelas.³⁹
- 5) *Responsiveness* (daya tanggap). *Responsiveness* yaitu kemampuan sekolah untuk merespon perkembangan yang terjadi di masyarakat serta menindaklanjuti dengan cepat saran dan masukan warga sekolah atau pihak yang berkepentingan. Secara teknis, dimensi “responsif” bisa dilakukan sekolah dengan cepat merespon keluhan dan masukan warga sekolah, namun jika merujuk pada prinsip pengembangan kurikulum nasional, kata “responsif” lebih ditujukan sebagai daya tanggap sekolah dalam mengikuti dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Artinya kualitas jasa pendidikan yang diberikan sekolah akan meningkat jika senantiasa mengikuti dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.⁴⁰ Kualitas jasa secara garis besar tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi 70%. Kelima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara keseluruhan memenuhi faktor emosi pengguna jasa yang berhubungan dengan rasa bahagia, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya.⁴¹

³⁷ Burhanuddin Salam, *Pengantar Pedagogik: Dasar-dasar Ilmu Mendidik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 124.

³⁸ Evelyn English, *Pembelajaran dengan Empati* (Bandung: Nuansa, 2005), 15

³⁹ Tim Penyusun Panduan BK, *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Dasar (SD)*. (Jakarta: Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2016), 2

⁴⁰ Badan Standar Nasional Pendidikan, *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah* (Jakarta: BNSP, 2006), 5.

⁴¹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), 37-39.

C. Strategi Mengatasi Kesenjangan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Leonard L. Berry, A. Parasunman dan Valarie A. Zeithaml melakukan penelitian yang berhasil mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kesenjangan kualitas jasa dibuatnya dalam sebuah model gambar di bawah.⁴² Kesenjangan ini jika tidak diatasi akan memutuskan rantai penyampaian kualitas jasa.⁴³ Berikut analisis strategi MIN Demangan dalam mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan Islam.

1. *Mengatasi kesenjangan pertama*: Sekolah/madrasah tidak mengetahui apa yang diharapkan siswa/wali murid

Tindakan yang harus dilakukan pihak sekolah/madrasah adalah memperoleh informasi yang akurat mengenai harapan konsumen. Metode formal dan informal dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tersebut.⁴⁴ Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya bahwa MIN Demangan melakukan sejumlah langkah untuk mengetahui harapan orang tua menyekolahkan putranya di MIN Demangan antara lain dengan wawancara langsung *face to face* dengan wali murid saat PPDB. Selain itu, MIN Demangan melakukan upaya mengetahui harapan orang tua murid melalui survei kepuasan tahunan yang diselenggarakan Kaur Humas.

2. *Mengatasi kesenjangan kedua*: Sekolah/madrasah tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat

Dari sekian standar mutu yang bisa digunakan untuk meningkatkan standar pelayanan pendidikan, MIN Demangan telah memenuhi sebagian besar yaitu terakreditasi dengan nilai A, memenuhi sebagian besar SPM dan mengikuti program Adiwiyata hingga tingkat Nasional. Standar mutu yang belum dicapai oleh MIN Demangan adalah sertifikasi ISO 9000. Berkaitan dengan pemenuhan standar pelayanan di bidang jumlah siswa, peneliti menemukan satu indikator standar pelayanan minimal yang belum dipenuhi oleh MIN Demangan yaitu batas maksimal jumlah siswa dalam tiap rombongan belajar. Menurut SPM, dalam tiap rombongan belajar maksimal terdapat 32 siswa. Namun di MIN Demangan terdapat 5 rombongan belajar di tiap tingkatan yang jumlah muridnya mencapai 38 siswa. Di samping itu, berdasarkan Permendiknas No 24 Tahun 2007 disebutkan bahwa satu

⁴² Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 30-31.

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Ibid. lihat juga Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu-Total Service Management*, 70-71.

SD/MI memiliki maksimum 24 rombongan belajar, dan apabila rombongan belajar lebih dari 24 rombongan belajar dilakukan pembangunan SD/MI baru. Terkait persoalan ini, MIN Demangan bisa disimpulkan belum memenuhi ketentuan karena memiliki jumlah lebih dari 40 rombongan belajar.

3. *Mengatasi kesenjangan ketiga*: Sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan

MIN Demangan dalam mengatasi kesenjangan ini melakukan sejumlah kegiatan seperti pembinaan profesionalitas dan kesejahteraan guru, penyempurnaan sekolah dengan fasilitas yang memadai, serta penguatan komunikasi dengan wali murid. Dalam rangka melakukan pembinaan dengan guru, MIN Demangan mempunyai berbagai macam program seperti seleksi guru yang dilakukan secara profesional dan tranparan yang menekankan pada komitmen, diklat dan workshop berkala. Sedangkan upaya meningkatkan kesejahteraan guru, selain upah di atas UMR Kabupaten Madiun bagi Guru Tidak Tetap (GTT), Guru PNS yang berjumlah 36 orang setiap pencairan tunjang profesi pendidik menyisihkan zakat profesi sebesar 2,5% untuk GTT. MIN Demangan juga menunjukkan menekankan faktor kepemimpinan yang kuat dari kepala madrasah.

4. *Mengatasi kesenjangan keempat*: Sekolah/madrasah tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Kegagalan penyampaian jasa antara lain karena visi, misi, dan tujuan yang ditetapkan sekolah terlalu berlebihan atau redaksinya tidak jelas, tidak akuntabel dan tidak terukur. Setelah mengidentifikasi harapan utama wali murid yaitu seputar pendidikan karakter keagamaan dan prestasi. Maka, MIN Demangan merumuskan visi, misi dan tujuan seacara terukur dan akuntabel yang dilakukan dalam bentuk pencantuman persentase dan menyebutkan level yang hendak dicapai secara spesifik. Hal ini dilakukan MIN Demangan sebagai langkah antisipasi agar tidak terjadi salah persepsi wali murid dan guru terhadap target madrasah. Upaya lain untuk mengantisipasi kesalahpahaman wali murid terutama berkaitan dengan hal teknis operasional dilakukan MIN Demangan dengan membentuk Paguyuban Wali Murid dan grup *WhatAspp*. Melalui wadah ini, guru-guru MIN Demangan dengan intensif berkomunikasi membahas kegiatan belajar siswa hingga hal-hal yang bersifat teknis operasional.

5. *Mengatasi kesenjangan kelima*: Perbedaan persepsi peserta didik tentang jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan

Kesenjangan ini harus dihilangkan dengan mengatasi kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat. Selain itu harus ditempuh dengan cara memenuhi lima dimensi kualitas.⁴⁵ Dalam memenuhi dimensi *reliability* (keandalan), MIN Demangan mengawali dengan membuat program yang sesuai dengan harapan siswa namun tetap realistis. Dimensi *assurance* (penjaminan), dipenuhi dengan upaya pemenuhan standar-standar baik yang ditetapkan dalam level nasional atau internasional, seperti raihan Akreditasi A, capaian gelar Adiwiyata Nasional, raihan prestasi siswa, guru, Kepala Madrasah dan Madrasah dari level lokal hingga nasional. Dimensi *tangible* (berwujud/bukti langsung telah diwujudkan MIN Demangan dalam pemenuhan fasilitas fisik, sarana prasarana, penampilan guru dan karyawan hingga berbagai tampilan visual dan demonstratif yang meyakinkan orang tua siswa. Dimensi *empathy* (empati) diwujudkan MIN Demangan dengan tetap mengakomodir siswa-siswi yang mengalami keterlambatan belajar dengan menyediakan Guru Bimbingan dan Konseling. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dimaknai MIN Demangan, selain dalam hal teknis operasional seperti merespon masukan wali murid, juga dimaknai secara makro yaitu merespon perkembangan kemajuan di masyarakat khususnya perkembangan teknologi.

D. Mengetahui Keberhasilan Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Garvin mengidentifikasi adanya 5 (lima) alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan.⁴⁶ Berikut analisis bagaimana mengetahui keberhasilan strategi peningkatan kualitas jasa Islam berdasarkan perspektif kualitas jasa. Berdasarkan perspektif *trancendental approach*, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dapat dikatakan berkualitas karena wali murid MIN Demangan merasakan kepuasan melihat putra-putri mereka menunjukkan perubahan sikap yang lebih religius. Berdasarkan perspektif *product-based approach*⁴⁷, jasa pendidikan MIN Demangan dapat dikatakan berkualitas karena tingginya jumlah siswa sehingga tidak semua

⁴⁵ Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 30-31.

⁴⁶ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Service Management)*, 42.

⁴⁷ Ibid.

calon siswa dapat diterima di MIN Demangan. Berdasarkan perspektif *used-based approach*⁴⁸, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dikatakan berkualitas karena siswa MIN Demangan telah menunjukkan sejumlah kemampuan membaca al-Quran dan salat lima waktu, serta menunjukkan kemampuan meraih prestasi baik akademik-nonakademik. Berdasarkan pendekatan *manufacturing-based approach*⁴⁹ ini, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dikatakan berkualitas karena telah mencapai berbagai standar standar akreditasi A oleh BAN S/M, memenuhi Standar Pelayanan Minimum pendidikan dan program Adiwiyata tingkat nasional. Hanya saja untuk sertifikasi ISO 9000, MIN Demangan belum dapat mencapainya. Berdasarkan *value-based approach*, jasa pendidikan MIN Demangan Kota Madiun dikatakan berkualitas karena wali murid memandang bahwa penanaman akidah dan akhlak Islam atau prestasi siswa dalam berbagai level sebagai sesuatu yang bernilai tinggi.

Kualitas dan kepuasan konsumen berkaitan erat. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan.⁵⁰ Berdasarkan perspektif ini, strategi MIN Demangan dalam peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam dapat dikatakan berhasil dengan indikator: a. Banyaknya calon siswa/pendaftar yang melebihi kapasitas; b. Reputasi MIN Demangan menjadi baik di mata pelanggan jasa, antara lain dilihat dari kebanggaan bagi TK-TK bisa mendapatkan jatah kuota siswa; c. Terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguatkan popularitas MIN Demangan; d. MIN Demangan terus berkembang dengan menambah kapasitas daya tampung siswa dari 6 rombongan belajar dinaikkan menjadi 8 rombongan belajar.

Dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam, MIN Demangan melakukan strategi yang memadukan antara strategi pemenuhan dimensi kualitas jasa pendidikan Islam dan strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa pendidikan. Keterpaduan strategi ini secara umum telah melampaui strategi yang diterapkan sekolah atau madrasah pada umumnya. Strategi jenis ini oleh Ahmadi, pembimbing peneliti, direkomendasikan untuk diberi nama “*Strategi Meta Spiritual*”. Meta biasanya digunakan sebagai awalan dalam bahasa Inggris. Kata ini secara filosofis mengandung arti

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Tjiptono, *Total Quality Management*, 68.

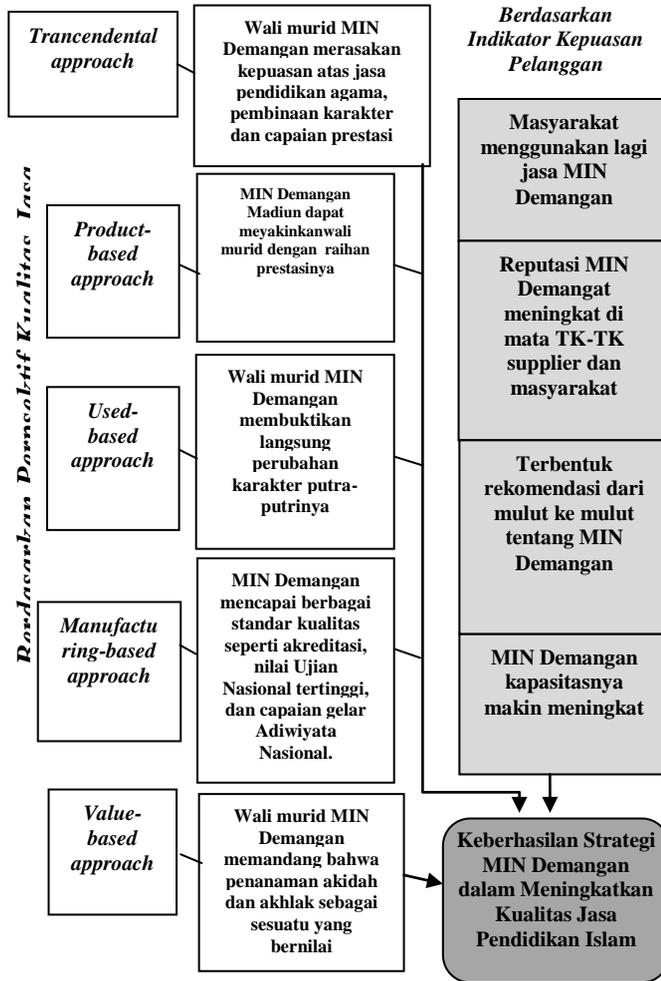
transendensi (mengatasi) atau “pada suatu matra yang lebih tinggi”. Pada umumnya meta bisa diterjemahkan sebagai “studi tentang ciri-ciri atau kualitas-kualitas atau kondisi di seberang” apa saja yang ditambahkan dengan awalan meta. Contoh: meta-spiritual merupakan suatu studi tentang ciri-ciri kualitas atau kondisi yang melampaui spiritual. Di sini spiritual itu sendiri merupakan objek yang sedang dipelajari.⁵¹ Transenden, sebagaimana juga meta, merupakan cara berpikir tentang hal-hal yang melampaui apa yang terlihat, yang dapat ditemukan di alam semesta.⁵² Transenden atau *transcendent* dalam konteks *transcendental approach* dalam menilai kualitas dimaknai sebagai suatu yang dapat dirasakan tetapi sulit dioperasionalkan.⁵³ Sedangkan “spiritual” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti apa yang berhubungan dengan atau bersifat kejiwaan.⁵⁴ Jadi peneliti menyimpulkan “Strategi Meta-Spiritual” dalam konteks peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam bisa dimaknai sebagai strategi mencapai kualitas jasa pendidikan Islam yang melampaui standar kualitas yang bersifat lebih menyentuh dimensi kejiwaan dan kepuasan perasaan pengguna jasa.

⁵¹ <https://arti-definisi-pengertian.info/pengertian-arti-meta/> diakses pada tanggal 23 Agustus 2017

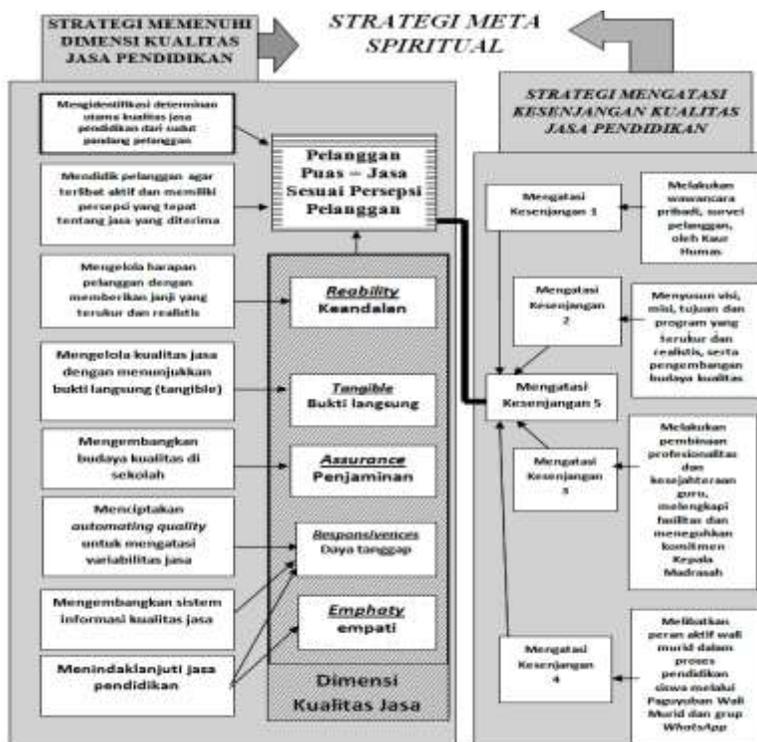
⁵² <https://id.m.wikipedia.org/transenden> diakses pada tanggal 23 Agustus 2017

⁵³ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu - Total Service Management*, 42

⁵⁴ <https://kbbi.web.id/spiritual> diakses pada tanggal 23 Agustus 2017



Gambar Keberhasilan Strategi MIN Demangan dalam Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam



Gambar Strategi (Total) Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

E. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang strategi peningkatan kualitas jasa pendidikan Islam dapat disimpulkan bahwa MIN Demangan dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan memadukan dua strategi yaitu strategi pemenuhan dimensi kualitas jasa dan strategi mengatasi kesenjangan kualitas jasa. Perpaduan dua strategi ini dapat disebut sebagai “Strategi Meta-Spiritual”. Strategi Meta Spiritual di sini dimaknai sebagai strategi mencapai kualitas jasa pendidikan Islam yang melampaui standar kualitas yang lebih bersifat menyentuh dimensi kejiwaan dan kepuasan perasaan pengguna jasa. Keberhasilan strategi MIN Demangan dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam dapat diukur berdasarkan perspektif kualitas jasa dan perspektif kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Ahmadi, *Manajemen Kurikulum: Pendidikan Kecakapan Hidup*. Yogyakarta: Pustaka Ifada, 2013.
- Alma, Buchari, dkk. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta, 2003.
- Assauri, Sofjan, *Strategic Marketing, Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Timur, *Jawa Timur dalam Angka 2015*. Surabaya, BPS Propinsi Jawa Timur, 2015.
- BAN S/M, *Hasil Pengolahan dan Analisis Data Akreditasi Sekolah/Madrasah Tahun 2016 SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA, SMK dan SLB Provinsi Jawa Timur*
- Bayu Saputra, *15 Sekolah Swasta Terancam Gulung Tikar*, <http://lampung.tribunnews.com/2012/01/17/15-sekolah-swasta-terancam-gulung-tikar>, diakses 17 Desember 2014.
- Bungin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Cuhsway, Barry dan Derek Lodege, *Organisational Behavior and Design*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 1996.
- Darwaman, Deni, *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Deming, Edwards, *Out of Crisis*, Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1998.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Fadjar, A. Malik, *Madrasah dan Tantangan Modernitas*, Bandung : Mizan, 1999.
- Gandhi Hartmoko, <http://m.harianjogja.com/baca/2016/07/22/pendidikan-madiun-1-073-kursi-siswa-sd-smk-dan-smk-negeri-di-kota-madiun-tak-terisi-739134>, tanggal 22 Juli 2017
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia, 2003.
- Hartini, Sri, *Kurikulum Baru, Orang Tua Nilai Guru Malas Mengajar*, http://www.rri.co.id/post/berita/96747/nasional/kurikulum_baru_orang_tua_nilai_guru_malas_mengajar.html, diakses 15 Oktober 2014
- Hasan, Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS, 2013.
- Hayat, Bahrul, *Peranan Pendidikan Islam dalam Mensukseskan Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar di Indonesia*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2007.

- Herlambang, Susatyo, *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014.
- Hornby, G., *Parental Involvement in Childhood Education: Building Effective School-Family Partnership*. New York: Springer Sciencet Business Media, 2011.
- Mulyadi, *Total Quality Management (Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global)*, Yogyakarta: Penerbit Aditya Media Yogyakarta, 1998.
- Mutohar, Prim Masrokan, *Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2013.
- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010.
- Nurcholis, Ahmad (Perguntara), *15 Sekolah Swasta Terancam Gulung Tikar*, <http://lampung.tribunnews.com/2012/01/17/15-sekolah-swasta-terancam-gulung-tikar>, diakses 15 Oktober 2014
- Poerwanto, *Budaya Perusahaan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Ratih Hurriyati dan Buchari Alma, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, Bandung: CV. Alfabeta, 2008.
- Rifai, Eka Bahtiar (Guru Swasta), *Loyalitas Guru DPK Dipertanyakan*, <http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/news/2014/08/22/214019/Loyalitas-Guru-DPK-Dipertanyakan>, diakses 15 Oktober 2014
- Rochaety, Eti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- S. Pulung, Sekolah Negeri Sepi Peminat, [http://www.jpnn.com/read/2014/07/02/243588 /Sekolah-Negeri-Sepi-Peminat-](http://www.jpnn.com/read/2014/07/02/243588/Sekolah-Negeri-Sepi-Peminat-), diakses 17 Desember 2014.
- Salam, Burhanuddin, *Pengantar Pedagogik: Dasar-dasar Ilmu Mendidik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Salllis, Edward, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Jogjakarta: IRCisoD, 2011.
- Sejarah Berdirinya MIN Demangan Kota Madiun*, [http://www.mindemangan.sch.id/ profil-sekolah-2-sejarah-madrasah-madiun---min-demangan-madiun.html](http://www.mindemangan.sch.id/profil-sekolah-2-sejarah-madrasah-madiun---min-demangan-madiun.html) diakses tanggal 5 Desember 2016
- Setiawan, Nur Kholis, *Profil Madrasah Indonesia*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Madrasah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI, 2015.
- Soedijarto, *Landasan dan Arah Pendidikan Nasional Kita*. Jakarta: Kompas, 2008.

- Suranto, *Manajemen Mutu dalam Pendidikan (QM in Education)*, Semarang: CV. Ghiyyas Putra, 2009.
- Tim Penyusun Panduan BK, *Panduan Operasional Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling Sekolah Dasar (SD)*. Jakarta: Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, 2016.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001.