

Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)

Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: rifqi.fuad26@gmail.com

Ahmadi Ahmadi

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: ahmadi@iainponorogo.id

Abstract

The quality of madrasa education services is very important for the government and the community. One of the problems facing madrasas in Indonesia today is the low quality of services at all types and levels in educational institutions. Various efforts have been taken to improve the quality of madrasa education services, including various trainings for educators and increasing the competence of education personnel, procurement of reading materials, improvement of supporting facilities and infrastructure. However, improving the quality of madrasa education services has not shown significant and comprehensive results. This type of research is descriptive qualitative research, is research that describes or describes the data obtained by researchers related to the discussion of the quality of madrasa education services at MTsN 1 Ponorogo. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. While the data analysis technique with 3 stages, namely, data condensation, data presentation and drawing conclusions. Then check the validity of the data with source triangulation and method triangulation. Based on the process of collecting and analyzing data, the authors produce: 1. Planning for the quality of madrasa education services is carried out by determining the direction of prime quality, strategies for achieving prime quality, and determining strategies for achieving prime quality. 2. The implementation of the quality of madrasa education services focuses on meeting learning needs, one-stop integrated services (PTSP), digital-based services, and facilities and infrastructure services. 3. Improving the quality of madrasa education services focuses on improving the service system, improving education service programs, improving the quality of education/non-educational staff, and improving the digital service system. 4. Evaluation of the quality of madrasa education services is carried out by providing direct supervision by the head of the madrasa by going into the field, personal evaluation, evaluation in official meetings once a month, evaluation of madrasa programs, and evaluation of service quality by giving rewards to educators, employees and personnel / administrative staff.

Abstrak

Mutu layanan pendidikan madrasah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Salah satu permasalahan madrasah yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah rendahnya kualitas layanan di semua jenis dan jenjang pada lembaga pendidikan. Berbagai upaya telah ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan madrasah, diantaranya dengan berbagai pelatihan bagi pendidik dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, pengadaan bahan baca, perbaikan sarana penunjang dan prasarana. Akan tetapi peningkatan kualitas layanan pendidikan madrasah belum menampakkan hasil yang signifikan dan menyeluruh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, adalah penelitian yang menggambarkan atau memaparkan data yang diperoleh peneliti yang berkaitan dengan pembahasan tentang mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dengan 3 tahapan yaitu, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian pengecekan keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Berdasarkan proses pengumpulan dan analisis data, Penulis menghasilkan: 1. Perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan penetapan arah mutu prima, strategi mencapai mutu prima, dan penetapan strategi mencapai mutu prima. 2. Pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), pelayanan berbasis digital, serta pelayanan sarana dan prasarana. 3. Peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan/nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital. 4. Evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan memberikan pengawasan secara langsung yang dilakukan kepala madrasah dengan terjun ke lapangan, evaluasi secara personal, evaluasi secara rapat dinas setiap sebulan sekali, evaluasi program-program madrasah, dan evaluasi kualitas layanan dengan memberikan reward kepada tenaga pendidik, karyawan dan tenaga/staf administrasi.

Keywords: Mutu Layanan; Layanan Pendidikan; PTSP

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia pendidikan yang harus terus ditingkatkan kualitasnya. Pelayanan mempunyai sektor vital untuk dunia pendidikan dalam rangka melayani masyarakat, supaya dapat mampu berkompetisi dalam dunia seperti sekarang. Keinginan itu merupakan untuk menjamin mutu supaya baik secara akademik maupun administrasi. Inilah yang harus dilakukan bagi madrasah, yang merupakan organisasi yang memberikan layanan pendidikan. Pelayanan yang memiliki ciri kualitas (*pleasant quality*) disebut pelayanan prima. Karakteristik kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, keandalan, dan empati petugas pelayanan dalam memberikan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memiliki kesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan saat itu juga.

Birokrasi madrasah memiliki peran penting dalam hal pelayanan, memiliki fungsi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan merupakan sesuatu yang harus dilakukan dengan baik oleh birokrasi atau administrasi madrasah. Karena itu birokrasi harus menjadi *center of excellence* pemerintahan. Implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang kompleks, karena dalam implementasinya merupakan suatu sistem yang tidak dapat dipisahkan dari subsistem yang ada (*input-proses-output*) hingga hasil atau dampak.¹ Reformasi birokrasi memberikan harapan pelayanan yang lebih adil dan merata. Penyelenggaraan pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Kebutuhan manajemen adalah kebutuhan untuk berhasil dalam mencapai tujuan organisasi secara lebih spesifik mengacu pada prinsip pelayanan terbaik kepada publik.²

Pelayanan pendidikan madrasah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Salah satu permasalahan madrasah yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah rendahnya kualitas madrasah di semua jenis dan jenjang pada lembaga pendidikan. Berbagai upaya telah ditempuh untuk meningkatkan kualitas madrasah, diantaranya dengan berbagai pelatihan bagi pendidik dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, pengadaan bahan baca, perbaikan sarana penunjang dan prasarana. Akan tetapi peningkatan kualitas madrasah belum menampakkan hasil yang signifikan dan menyeluruh, karena beberapa faktor.³ Ada enam faktor yang

¹ Deddy Mulyadi, dkk., "Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik" (Bandung: Alfabeta, 2018), 4.

² Priansa, "Manajemen Pelayanan Prima fokus pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur" (Bandung: Alfabeta. 2017).

³ Widodo, "Pengembangan Budaya Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah", Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama. Vol 3 No. 24, Juni 2021.

menentukan kualitas layanan, yaitu: organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, kapabilitas perangkat, layanan, dan sistem penghargaan.⁴ Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, hal ini dikarenakan masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Secara filosofis, perilaku manusia dibentuk oleh interaksi antara manusia, iklim organisasi (konteks organisasi), dan sistem yang dianut. Ketiga interaksi tersebut, baik secara individu maupun kolektif, saling berinteraksi dengan lingkungan eksternal.⁵

Menurut Permendikbud Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah, bahwa satuan pendidikan dasar dan menengah adalah satuan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan di masyarakat yang memerlukan struktur organisasi dan tata kerja yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan bisa terlihat dari penilaian pelanggan, jika layanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan memberikan nilai positif dan mereka dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan, sehingga masyarakat dapat mengatakan bahwa layanan tersebut merupakan layanan yang berkualitas.⁶

Pendek kata, jika masyarakat merasa pelayanan publiknya baik maka akan muncul kepercayaan masyarakat dan sebaliknya, ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan (pelayanan yang kurang baik) tentunya bisa menghilangkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga pendidikan khususnya madrasah. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau kurang baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggannya.⁷

Setiap lembaga pendidikan berkewajiban untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, bila ingin memberikan kepuasan pelanggan, institusi pendidikan harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh siswa atau komunitas eksternal lainnya. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, maka keinginan atau kebutuhan pelanggannya akan semakin terpenuhi. Hal ini akan berdampak positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.⁸ Jika ditelisik secara jauh, kendala yang di hadapi diantaranya masih mahal biaya dalam pelayanan publik, layanannya bersifat berbelit-belit, tidak mudah dalam mengakses, minimnya informasi dan dokumen, serta praktek pungutan liar. Kondisi seperti ini menunjukkan maraknya pengaduan (*complaints*) atau pertanyaan tentang ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk itu, guna untuk meningkatkan

⁴ Agus Supriyanto, Aswandi dan H.M. Chiar, “Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadai”, Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Vol 6, No 2 (2017): accessed Nov 07, 2021,

⁵ Roziqin, “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”, Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam Volume 2, Nomor 1, Maret 2021 e-ISSN: 2721-7078.

⁶ Barokah, “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Sdit Nurul Huda Padangan Bojonegoro”, Skripsi. 2021.

⁷ Fandy Tjiptono, “Prinsip-Prinsip Total Quality Service”, 85.

⁸ Hasbi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 3, Nomor 1, Mei 2018/1439.

kepercayaan masyarakat terhadap madrasah, kinerja pelayanan publik menjadi poin yang strategis.⁹

Untuk mempersiapkan madrasah agar berdaya saing, pilihan yang paling tepat adalah membangun sistem pendidikan madrasah dengan memperkuat budaya pelayanan pendidikan yang bermutu secara komprehensif. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan bukanlah hal yang mudah, terkadang dalam pelaksanaannya seringkali menimbulkan masalah. Masalah yang timbul yaitu ketidakpuasan pelanggan yang sering terjadi, baik secara eksternal maupun internal. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan jika pemberian pelayanan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah, pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah, peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah, dan evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah.

Dalam penelitian ini peningkatan dalam bidang layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo tampak dari adanya pelayanan PTSP. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah inovasi dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi pelayanan, dan sebagai bentuk usaha menciptakan tata pemerintahan yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tahun 29 Desember 2016 tentang pelayanan yang terintegrasi di Kementerian agama (Kemenag). Pada kurun waktu 2 bulan sejak diadakan pelatihan internal peningkatan pelayanan publik berbasis PTSP pada Selasa (23/9/2020) bagi seluruh guru dan pegawai, MTsN 1 Ponorogo mulai mempersiapkan tata kelola PTSP dan menata kembali berbagai pembangunan infrastruktur. Sehingga pada bulan Desember awal tahun 2020, PTSP MTsN 1 Ponorogo dapat diselesaikan sesuai harapan.

Tinjauan Literatur

Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Kualitas memiliki berbagai arti dalam pakar ahli di bidang manajemen mutu, seperti yang dikatakan Nomi Preffer dan Anna Coote, kualitas merupakan cara terbaik. Alasan yang paling mungkin untuk memahami kekaburan kualitas adalah bahwa itu adalah ide yang dinamis, terkait dengan pandangan dan minat pemakaian kata tentu tidak sama. Perbedaan muncul karena kualitas dapat digunakan baik untuk cara absolut maupun konsep relatif. Kualitas dalam arti absolut berarti bahwa kualitas adalah estetika, kebenaran, kemewahan, dan cita-cita yang tidak dapat di tawar-tawar. Sementara kualitas dalam arti relatif menganggap bahwa kualitas bukanlah atribut dari suatu produk atau jasa, tetapi sesuatu yang dikaitkan dengan produk atau jasa tersebut. Sebuah produk atau jasa dikatakan berkualitas pada konsep relatif tidak mahal, eksklusif, indah atau istimewa, akan tetapi orisinal, wajar dan familiar.

Sallis mengatakan, arti dari kualitas yang relatif mempunyai 2 kategori, yakni yang pertama sesuai dengan spesifikasi dan yang kedua mencukupi keperluan pelanggan. Mutu menurut produsen bisa didapatkan lewat produk atau jasa secara konsisten memenuhi spesifikasi awal dalam suatu sistem biasa diketahui seperti sistem penjaminan mutu. Sementara kualitas menurut pelanggan merupakan sebuah untuk memenuhi serta melewati kebutuhan pelanggan. Jadi kualitas bukan selalu harus pemenuhan standar pabrikan, namun dipahami

⁹ Muhammad Alfisyahrin, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." (Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), 8.

manfaatnya merupakan kecanggihan guna mencapai layanan yang maksimal untuk pelanggan.¹⁰

Zeithaml, V.A et al untuk selanjutnya memberikan pendapat bahwasannya terdapat 10 dimensi kualitas yang bisa diambil jadi 5 kategori penting yakni “*tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy*”. 5 kategori itu bisa dijabarkan menjadi seperti dibawah ini; Tangible (mutu layanan seperti keadan asli kantor, komputer administrasi, tempat untuk menunggu, pusat infokom, dll). Reliability (kemampun serta ketangaksan buat memberikan layanan secara andal). Responsiveness (kemampuan demi membantu memberikan layanan dengan tidak lama, cepat, tepat serta respon terhadp kebutuhan penggunaan jasa pendidikan). Jaminan (kapasitas, serta keramahan dan kesopanan karyawan untuk menjamin rasa percaya penggunaan jsa pendidikan). Empaty (sikap tegas demi kepedulian karyawan untuk pemakai jasa pendidikan).¹¹

Sedangkan Gronroos dalm Edvardsoon, Thomasson serta Ovrteit yang diambil oleh Tjiptono, ada tiga karakteristik utama dalam dimensi kualitas pelayanan, yakni: “Outcome related criteria, Process related criteria, Image related criteria”. Kriteria terkait hasil, kriteria yang terkait dengan hasil kinerja layanan akademik yang ditampilkan oleh penyedia layanan dalam hal profesionalisme dan keterampilan. Kriteria yang berkaitan dengan proses, kriteria yang berkaitan dengan proses terjadinya pelayanan atau proses belajar mengajar. Kriteria yang berkaitan dengan citra, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia jasa.

Menurut model ini, pelanggan memandang kualitas layanan terdiri dari dua dimensi: pertama, kualitas teknis terkait dengan kualitas hasil yang diharapkan pelanggan, termasuk (1) kualitas pencarian, yakni sistem kualitas secara bisa diperiksa dan di cek ulang. oleh pelanggan sebelum dibeli dan dipakai, di dunia pendidikan contohnya dengan melihat akreditasi institusi (2) kualitas pengalaman, yaitu komponen kualitas yang hanya bisa dievaluasi kembali oleh pelanggan setelah dibeli dan dikonsumsi, contohnya habis diselesaikannya kegiatan pemagangan, dan setelah lulus suatu institusi pendidikan dan (3) kualitas kredibilitas, yakni komponen kualitas sulit dinilai oleh pelanggan, meskipun jsa sudah dikonsumsi. Dimensi kedua, kualitas fungsional, terkait dengan kualitas metode penyampain layanan dengan melibatkan pemberian kualitas teknis. Contohnya kualitas kegiatan belajar mengajar, sikap guru pada kegiatan pemberian pengetahuan, dll. Pada pembahasan pelayanan, anggapan kualitas yang baik didapatkan jika kualitas dirasakan (*experiencd quality*) sesuai dengan atau sepadan dan mencukupi harapan pelanggan (kualitas yag diinginkan). Kualitas yang diharapkan mendapatkan pengaruh oleh sebuah hal, dari pemasaran, citra agensi, harga, dan keperluan serta nilai pelanggan.¹²

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia layanan pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas layanan pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna layanan pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, dan masyarakat). Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki

¹⁰ Jamaluddin, “*Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan.*” (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan, Pusaka). 2017.

¹¹ Ibid.

¹² Jamaluddin, “*Manajemen Mutu Layanan Akademik*” (Jambi: Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI). 2018.

beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.¹³

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat umum.

Bentuk pelayanan dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:

1. Layanan pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa disekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang diperkerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:¹⁴

- a. Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstra kulikuler, tutor, dan lain-lain.
- b. Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c. Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga diperpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d. Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

2. Layanan bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

a. Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

b. Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi oprasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c. Pelayanan kesehatan dan keamanan

¹³ Rambat Lupiyoadi, & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa, ed II*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006). 5

¹⁴ Ibid.

Tujuan penting pendidikan disekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.¹⁵

Metode

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, sebab memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, yaitu: (1). Kondisi objek penyelidikan alam, (2). Penelitian sebagai instrumen utama, (3) bersifat deskriptif, karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan bukan angka, (4). Lebih memerlukan proses daripada hasil, (5). Data yang tdikumpulkan diolah secara dalam. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang ada, apalagi penelitian deskriptif terbatas pada upaya mengungkap suatu masalah atau menemukan suatu fakta. Penelitian ini akan membagi sumber data menjadi dua, yaitu sumber data pimer dan sekunder. Sumber utama dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara, observasi serta. Sementara sumber sekunder adalah semua kepustakaan tambahan yang berhubungan dengan penelitian ini serta bisa mempertajam data pimer. Kemudian analisis data pada penelitian kualitatif ini dilakukan di saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Seperti dalam wawancara, peneliti telah menganalisis tanggapan orang yang diwawancarai. Apabila jawaban dari orang yang diwawancarai setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan tersebut kembali, sampai pada tahap tertentu ia memperoleh data yang dianggap kredibel. Analisis data ini dilakukan dengan langkah-langkah yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

MTsN 1 Ponorogo memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo baik dan bagus. Proses pelayanannya sudah menerapkan digitalisasi, terpusat, ramah, dan cepat. Di dalam layanan administrasi pendidikan sendiri juga mempunyai motto yaitu PRIMA (Pasti, Responsif, Ikhlas, Melayani, dan Akuntabel). Sistem layanan di MTsN 1 Ponorogo saat ini semua telah berbasis digitalisasi jadi dalam proses pelayanan bisa cepat, mudah, dan transparan karena sudah terpusat di satu portal madrasah. Di dalam portal MTsN 1 Ponorogo ini ada terdapat beberapa menu diantaranya yaitu Web Madrasah, E-Learning, Perpustakaan Digital, PPDB Online, SIDADIK 2021 (Sistem Data Pendidikan), Absensi WFH, Raport Digital, Youtube Chanel, E-Arsip Digital, dan E-Infaq Siswa.¹⁶

Di sisi lain dalam upaya peningkatan mutu layanan MTs N 1 Ponorogo juga mempunyai terobosan baru yaitu meluncurkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).¹⁷ Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah inovasi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi pelayanan, dan sebagai bentuk usaha menciptakan tata pemerintahan

¹⁵ Oteng Sutisno, *Administrasi pendidikan*, (Bandung; Angkasa, 1985). 65

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Daroini, Kamis 30 September 2021.

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Nur Hidayati, Kamis 30 September 2021

yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tahun 29 Desember 2016 tentang pelayanan yang terintegrasi di Kementerian agama (Kemenag).

MTsN 1 Ponorogo sebagai lembaga pendidikan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo, harapannya semoga semakin dekat dan di cintai oleh masyarakat. Sistem pelayanan terpadu yang komprehensif untuk MTsN 1 Ponorogo adalah salah satu upaya menghadapi revolusi industri 4.0 dan dirancang untuk menjadi solusi kemudahan pelayanan kepada masyarakat.¹⁸

Perencanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Perencanaan dalam menentukan mutu layanan kedepan sangat penting dilakukan oleh madrasah dengan melibatkan semua unsur tenaga yang ada di madrasah. Mutu layanan akan berjalan secara efektif dan efisien berkat kemampuan tenaga yang baik, profesional, cepat, dan tanggap dalam melayani serta didukung insfrastruktur yang memadai. Madrasah telah berupaya untuk memajukan sistem mutu layanan untuk mampu memberikan *service* kepada peserta didik secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu kepala madrasah MTsN 1 Ponorogo yaitu ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I bahwa mutu layanan itu bagian terpenting ya yang dilakukan di madrasah ini. Layanan itu ada dua, mutu layanan administrasi dan mutu layanan pendidikan. Didalam perencanaan itu ada rapat, kemudian ada bimbingan teknis, kemudian ada penetapan terhadap kebijakan itu jadi semua yang ada di madrasah ini dilibatkan dari guru bahkan dalam menentukan mottonya apa sampai nanti pelayanan bersama-sama ada workshopnya termasuk penyusunan SOP.¹⁹

Kemudian wawancara selanjutnya dengan kepala TU yaitu Ibu Nur Hidayati, S.Ag yang juga sebagai koordinator bidang layanan di MTsN 1 Ponorogo. Perencanaan mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo ini berjalan dengan baik yaitu dengan membaginya menjadi beberapa bidang ada mutu layanan bidang sarpras, bidang kurikulum, bidang kehumasan, dan bidang kesiswaan. Terkait dengan bidang sarpras di handle atau di koordinator oleh waka sarpras yang membidangi semua aset terkait dengan kegiatan mulai dari kebutuhan siswa hingga guru. Sedangkan terkait kegiatan siswa itu ada di kesiswaan kegiatan peningkatan mutu ke siswa. Dari ekstrakurikuler mulai kegiatan siswa. Kemudian yang ketiga terkait dengan peningkatan mutu di bidang pendidikan itu dibawa ranahnya waka kurikulum, dan di bidang kemasyarakatan atau PR-nya di bawah naungan humas tetapi kaitanya dengan kerumahtanggaan madrasah, mulai anggaran mulai segala bentuk kebutuhan yang ada di madrasah itu dibawah leadership KTU. Kalau manajemen semuanya yang ada di madrasah baik sarana maupun semuanya ada di sektoral madrasah. Salah satunya PTSP di bawah leading sektornya dari administrasi.²⁰

Selanjutnya wawancara dengan bapak Widodo, S.Pd dalam perencanaan kurikulum itu di rencanakan setiap awal tahun pelajaran ya yang kita rencanakan pertama ini dilihat MTsN 1 Ponorogo memiliki pelayanan ke siswa dengan 5 program ada program unggulan akademik, program unggulan tahfidz, program unggulan olahraga, program unggulan riset, dan reguler.²¹ Sedangkan dalam bidang sarpras juga didapatkan perencanaan dalam mendukung mutu

¹⁸ Ulfa Khoirothun Nisa', "Peningkatan Mutu Pelayanan Publik MTsN 1 Ponorogo, Soft Launching Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." mtsn1ponorogo, 2021. Accessed Nov 06, 2021, <https://mtsn1ponorogo.sch.id/2020/12/16/peningkatan-mutu-pelayanan-publik-mtsn-1.ponorogo-soft-launching-pelayanan-terpadu-satu-pintu-ptsp/>

¹⁹ Wawancara dengan ibu Nuurun Nahdiyyah, KY, Senin, 14 Maret 2022.

²⁰ Wawancara dengan ibu Nur Hidayati, Senin, 21 Februari 2022.

²¹ Wawancara dengan bapak Widodo Rabu, 23 Februari 2022

layanan. Menurut bapak Heri Mukhlison, S.Pd selaku waka sarpras perencanaan sarpras itu dengan mengajukan program kerja, program kerja itu mengambil dari skala prioritas, terutama dari usulan-usulan misalkan dari guru butuh sesuatu maka dimasukkan ke dalam program kerja. Ada program kerja 4 tahun dan 1 tahun, dengan menyesuaikan dengan anggaran madrasah.²²

Disisi lain pada bidang IT dalam mendukung pelaksanaan mutu layanan pendidikan belum ada perencanaan hal ini dikatakan oleh direktur IT bapak Daroini, M.Pd, perencanaan jangka panjang itu sebenarnya belum ada ya cuman mengalir ya mengikuti perkembangan teknologi informasi. Jadi dulu itu sebelum ada web pada tahun 2006 simpel saja hanya akun facebook. Dari akun facebook itu selanjutnya buat web dari situ berkembangnya. Sampai kemudian mengalir dan jadi mulai punya aplikasi seperti saat ini memakai eportal.²³

Pelaksanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Dalam pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah dengan mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan *stakeholders*, yang juga bisa disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilakukan secara maksimal terhadap pelanggan, baik secara *intern* ataupun *ekstern*, berdasarkan standar dan SOP dalam layanan.²⁴

Keberadaan sebuah pengabdian dalam dunia pendidikan merupakan solusi tersendiri untuk persoalan yang ditemui peserta didik dan masyarakat dalam dunia pendidikan. Tujuan pendidikan di Indonesia adalah mencerdaskan anak bangsa, kualitas layanan pendidikan yang prima merupakan solusi maksimal supaya tercapainya pendidikan itu sendiri. Kualitas layanan pendidikan itu sendiri bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan (tenaga pendidik dan peserta didik) dengan mencukupi kebutuhan yang ada.

Pelaksanaan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan berbasis digital, serta pelayanan sarana dan prasarana.

Pembelajaran Madrasah Formal

Untuk mendukung proses pembelajaran agar berjalan secara efektif dan efisien, madrasah memberikan penuh kepada guru mata pelajaran masing-masing dengan setidaknya ada 55 guru dan ada 28 kelas di semua jenjang. Dengan rata-rata perkelas diisi oleh 25 hingga 34 peserta didik. Dalam kegiatan belajar mengajar (KBM) MTsN 1 Ponorogo menerapkan kurikulum 2013 dengan memberikan layanan program kelas kepada peserta didik yaitu ada 4 program unggulan. Program tersebut diantaranya, program unggulan kelas akademik, program kelas tahfidz, program kelas olahraga, program kelas riset, dan kelas reguler.²⁵

Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Berdasarkan peraturan Mendagri No. 24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ditetapkan bahwasannya pelayanan satu pintu merupakan kegiatan penatausahaan perizinan dan bukan perzinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen yang dilaksanakan di satu tempat tersebut.²⁶

PTSP juga merupakan program Madrasah untuk membuka akses pelayanan yang cepat, akurat, mudah dan transparan bagi siswa dan masyarakat untuk pelayanan prima kepada

²² Wawancara dengan bapak Heri Muchlison, Kamis, 24 Februari 2022

²³ Wawancara dengan bapak Daroini, Rabu, 23 Februari 2022

²⁴ Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179–188.

²⁵ Wawancara dengan bapak Widodo Rabu, 23 Februari 2022

²⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

masyarakat. PTSP diharap dapat melayani dengan baik, dengan menggunakan prinsip pelayanan publik yaitu ketrpaduan, ekonomi, tanggung jawab, aksesibilitas, penyederhanaan, kenyamanan, disiplin, sopan santun dan keramahan..

Seperti yang dijelaskan oleh ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I untuk pelaksanaan itu sudah berjalan dari sisi maksimalitas efisien waktu. Kemudian pekerjaan yang bisa di monitor itu jauh lebih baik dibanding dulu sebelum ada PTSP sangat jauh sekali karena bisa diukur ada berapa yang hari ini bisa harus dilayani juga mendapat tempat yang nyaman. Sisi pelaksanaan sudah berjalan sinergi-sinergi dengan sistem digitalisasi.²⁷

Adanya Pelayanan Berbasis Digital

MTsN 1 Ponorogo dalam pelaksanaan mutu layanan pendidikan kepada peserta didik maupun masyarakat mengupayakan pelayanan secara digitalisasi seperti yang dikatakan oleh ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I bahwa sudah menyiapkan dua ruang, ruang berbasis digitalisasi dan ruang langsung secara offline yaitu datang kesini langsung dilayani. Itu sistem layanannya disebut PTSP.²⁸ Di sisi lain menurut Daroini, M.Pd selaku direktur IT dengan adanya IT ini untuk mempermudah proses mempercepat proses pembuatan laporan dan saya menyiapkan aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan.²⁹ Di dalam sistem pelayanan digital MTsN 1 Ponorogo menyiapkan link yang bisa diakses masyarakat yang didalamnya terdapat aplikasi-aplikasi. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh *stakeholders* madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, ppdb baru. Dan sekaligus untuk dapat mendekatkan pihak madrasah kepada orang tua tentang informasi tentang kegiatan anaknya di madrasah. Orang tua dapat langsung memantau kehadiran anaknya, proses pembayaran biaya sekolah dan berbagai pengumuman dari madrasah serta dengan mudah memberikan feedback kepada pihak madrasah.

Adanya Pelayanan Sarana Dan Prasarana

MTsN 1 Ponorogo masih terdapat sarana dan prasarana yang sudah tua, sehingga pihak madrasah selalu mengoptimalkan kembali dengan melakukan pemeliharaan dan pemeliharaan sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada untuk pengajaran tersebut. Sehingga kegiatan pembelajaran dilakukan secara efektif dan efisien.³⁰ Pengoptimalan sarana dan prasarana dapat menjamin rasa nyaman dalam melaksanakan KBM.

Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Peningkatan kualitas pelayanan bukanlah hal yang mudah, bukan tidak mungkin dalam pelaksanaannya, seringkali mengalami kendala. Peningkatan ini dapat dicapai jika ada program perbaikan yang merupakan bagian terpenting dari manajemen madrasah. Hal ini dilatarbelakangi oleh berbagai alasan, seperti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berorientasi pada masa depan, beradaptasi dengan perkembangan zaman yang semakin modern, dan berkembang semakin maju.

Menurut Gaspersz, terdapat beberapa dimensi yang harus diingat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah: ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan, pelayanan, tanggung jawab, integritas, kemudahan

²⁷ Wawancara dengan ibu Nuurun Nahdiyyah, KY, Senin, 14 Maret 2022.

²⁸ Ibid.

²⁹ Wawancara dengan bapak Daroini, Rabu, 23 Februari 2022

³⁰ Observasi, 21 Februari 2022

memperoleh pelayanan, ragam model pelayanan, kustomisasi pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.³¹

1. Peningkatan Sistem Layanan

Peningkatan mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo menurut ibu Nuurun Nahdiyyah KY, M.Pd.I bahwa program-program itu harus mengarah pada bagaimana sistem layanan itu berkualitas itu menyangkut kebijakan menyangkut regulasi semuanya harus paham bagaimana SOP yang dikembangkan di madrasah ini. Yang kedua, kebijakan-kebijakan ini harus diterjemahkan dalam program kenapa harus ada bimtek ada sosialisasi dalam rangka untuk menguatkan komitmen bersama.³²

2. Peningkatan Program Layanan Pendidikan

Madrasah berusaha memberikan kebijakan yang diterjemahkan dalam program yang menunjang untuk mengasah kemampuan peserta didik. Program tersebut diantaranya Arabic Camp, English Camp, tadarus anjangsana, dan penelitian di Tawangmangu. Selain itu MTsN 1 Ponorogo sedang membangun asrama untuk peserta didik kelas tahfid. Kemudian dari ekstrakurikuler juga memiliki program masing-masing guna meningkatkan mutu peserta didik.³³

3. Peningkatan Mutu Tenaga Kependidikan Dan Nonkependidikan

Selaras dalam upaya madrasah meningkatkan mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo di sektor SDM MTsN 1 Ponorogo mengikutkan tenaga administrasi untuk mengikuti kegiatan workshop dan bimtek di luar madrasah. Seperti yang dikatakan ibu Nur Hidayati bahwa ada peningkatan mutu dalam bidang tendik itu seperti workshop ataupun bimtek dan kita juga mengirimkan setiap ada kegiatan di luar atau bimtek di luar, madrasah juga mengikutkan tenaga untuk mendapatkan ilmu yang baru itu terus tujuannya untuk peningkatan tenaga administrasi. Kemudian barusan kemarin ini juga mengikutkan 2 orang di kegiatan peningkatan administrasi staff di Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo.³⁴

4. Peningkatan Sistem Layanan Digital

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo khususnya dibidang administrasi mengembangkan IT dengan mengalokasikan dana khusus untuk pengembangan teknologi informasi. Alokasi dana tersebut dilakukan setiap tahunnya mulai tahun 2020 pada masa pandemi covid 19. Karena tuntutan yang mengharuskan pendidikan harus tetap berjalan di masa pandemi covid 19, maka madrasah harus menjalankan pembelajaran secara daring.³⁵

Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Seperti yang sudah disampaikan oleh ibu Nuurun Nahdiyyah selaku kepala madrasah MTsN 1 Ponorogo bahwa evaluasi itu pasti ada, karena melihat langsung dan berada bersama yang di layani jadi tahu itu evaluasi pasti ada. Ketika di rapat dinas ada forum bersama itu di sampaikan dalam penguatan profesionalitas kerja namanya pasti di sampaikan jika belum sesuai SOP. Kalau rapat dinas itu sebulan sekali disitulah ruang evaluasi bersama.³⁶ Selain itu pula kepala madrasah juga memberikan reward terhadap kinerja dari tenaga administrasi yang

³¹ Jamaluddin, "Manajemen Mutu Layanan Akademik" (Jambi: Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI). 2018

³² Wawancara dengan ibu Nuurun Nahdiyyah, KY, Senin, 14 Maret 2022.

³³ Ibid.

³⁴ Wawancara dengan ibu Nur Hidayati, Senin, 21 Februari 2022.

³⁵ Wawancara dengan bapak Daroini, Rabu, 23 Februari 2022

³⁶ Wawancara dengan ibu Nuurun Nahdiyyah, KY, Senin, 14 Maret 2022.

bekerja dalam satu tahun. Reward itu untuk kategori guru terbaik dan tenaga administrasi terinovatif. Dari kinerja satu tahun tersebut juga di evaluasi bagaimana kualitas pelayanannya.

Pembahasan

Perencanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Secara substansial penentuan arah mutu utama di MTsN 1 Ponorogo menentukan arah mutu menurut 5 dimensi utama, yaitu. : Pertama, kehandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kedua, responsiveness, yaitu kesediaan tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan secara tanggap. Ketiga, keselamatan meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, rasa hormat terhadap klien, dan dapat dipercayanya tenaga kependidikan, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Keempat, empati, kemudahan kontak, komunikasi yang baik, perhatian yang dipersonalisasi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Kelima, tangible meliputi fasilitas fisik, peralatan tenaga kependidikan, dan fasilitas komunikasi.

Dalam mencapai mutu prima dalam layanan kepada peserta didik dan masyarakat MTsN 1 Ponorogo mempunyai perencanaan sebagai berikut:

1. Perencanaan dengan melakukan rapat yang akan menghasilkan suatu kebijakan dengan melibatkan seluruh warga madrasah mulai dari tenaga pendidik, staf TU, dan karyawan.
2. Perencanaan di bidang kurikulum dengan memberikan perencanaan pada awal tahun pelajaran dengan memberikan 5 program kelas yang ditawarkan kepada calon peserta didik sesuai dengan kemampuannya.
3. Perencanaan dibidang sarpras dengan berdirinya ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kemudian membuat program kerja setiap awal tahun pelajaran dengan membagi dengan skala prioritas jangka pendek dan jangka panjang untuk perawatan dan pemeliharaan gedung, ruang kelas, lap lahasa, lap komputer, kantin, toilet, meja, kursi dan sarana prasaranan penunjang lainnya.
4. Perencanaan di bidang IT mengikuti perkembangan zaman dengan menerapkan layanan digital. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh stakeholder madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, pendaftaran peserta didik baru. Layanan digital tersebut dapat diakses melalui link <https://portal.mtsn1ponorogo.sch.id>.

Pelaksanaan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Dalam pelaksanaan mutu layanan madrasah di MTsN 1 Ponorogo meliputi lima Dimensi tangibility, reliability, responsiveness, security dan empati dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan stakeholders. Dari penjelasan mengenai kualitas mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo dapat diketahui sebagai berikut:

1. Pembelajaran madrasah formal pada kegiatan pembelajaran supaya berjalan secara efektif dan efisien, madrasah memberikan tanggung jawab secara penuh kepada guru mata pelajaran masing-masing dengan setidaknya ada 55 guru dan ada 28 kelas di semua jenjang. Dengan menerapkan kurikulum 2013 dan memberikan layanan program kelas kepada peserta didik yaitu ada 4 program unggulan. Program tersebut diantaranya, program unggulan kelas akademik, program kelas tahfidz, program kelas olahraga, program kelas riset, dan kelas reguler.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu program dari madrasah sebagai bentuk usaha mewujudkan tata pemerintahan yang

baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MTsN 1 Ponorogo adalah penyelenggaraan pelayanan terhadap berbagai jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dan diawasi dengan berpedoman pada SOP. PTSP juga merupakan program MTsN 1 Ponorogo untuk memudahkan akses pelayanan yang cepat, akurat, mudah dan transparansi terhadap siswa dan masyarakat untuk pelayanan prima kepada siswa dan masyarakat.

3. Adanya Pelayanan Berbasis Digital adalah bentuk usaha yang dilakukan MTsN 1 Ponorogo dalam memberikan pelayanan yang sangat diutamakan demi kepuasan pelanggan. Di dalam sistem pelayanan berbasis digital di MTsN 1 Ponorogo menyiapkan link yang bisa diakses masyarakat yang didalamnya terdapat aplikasi-aplikasi. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh *stakeholders* madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, ppdb baru. Dan sekaligus mampu mendekatkan madrasah dengan orang tua seputar informasi tentang kegiatan anaknya dimadrasah.
4. Adanya pelayanan sarana dan prasarana di MTsN 1 melakukan perawatan dan pemeliharaan terhadap pemenuhan sarana dan prasarana yang ada dengan melakukan perawatan dan pemeliharaan secara berkala. Khususnya prasarana yang ada di MTsN 1 Ponorogo berada dalam kondisi sudah berumur. Dengan melakukan perawatan dan pemeliharaan secara berkala dan ada prioritas diharapkan kegiatan belajar mengajar yang ada berjalan dengan nyaman dan aman.

Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Peningkatan mutu layanan pendidikan di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan dan nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital.

1. Peningkatan sistem layanan. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan tentunya madrasah memiliki suatu kebijakan-kebijakan yang diterjemahkan menjadi program-program unggulan madrasah. Program yang unggulan tersebut akan menjadi suatu bentuk peningkatan utamanya dalam konteks mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo, yang dilaksanakan oleh semua guru, karyawan dan staf administrasi dengan mengikuti SOP yang berlaku.
2. Peningkatan program layanan pendidikan. Program layanan pendidikan ini diberikan kepada peserta didik dengan memberikan kebijakan yang diterjemahkan dalam program yang menunjang untuk mengasah kemampuan peserta didik. Program tersebut diantaranya Arabic Camp, English Camp, tadarus anjangsana, dan penelitian di Tawangmangu. Selain itu MTsN 1 Ponorogo sedang membangun asrama untuk peserta didik kelas tahfid. Kemudian dari ekstrakurikuler juga memiliki program masing-masing guna meningkatkan mutu peserta didik.
3. Peningkatan mutu tenaga kependidikan dan nonkependidikan. Upaya madrasah guna meningkatkan mutu layanan di MTsN 1 Ponorogo di sektor SDM di MTsN 1 Ponorogo yaitu dengan mengikutkan tenaga administrasi untuk mengikuti kegiatan workshop dan bimtek di luar madrasah. Selain itu juga kegiatan bimtek dan workshop diikuti secara rutin oleh tenaga administrasi baik ditingkat kabuoaten maupun provinsi.
4. Peningkatan sistem layanan digital. Program peningkatan sistem layanan digital di MTsN 1 Ponorogo ini salah satu menjadi yang unggulan karena masuk menjadi skala prioritas utama madrasah. Sebagai penunjang utama sistem informasi di MTsN 1 Ponorogo

mengembangkan IT dengan mengalokasikan dana yang cukup besar dan khusus untuk pengembangan teknologi informasi. Layanan di MTsN 1 Ponorogo juga berbasis digital, Hal ini sangat memudahkan peserta didik dan orang tua dalam mengakses melalui <https://portal.mtsn1ponorogo.sch.id>. Aplikasi sistem informasi madrasah berbasis digital dengan platform mobile yang memudahkan seluruh stake holder madrasah dalam mengakses informasi berupa keuangan, absensi/kehadiran, perpustakaan, raport, arsip digital, pendaftaran peserta didik baru.

Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Madrasah

Dalam rangka mengukur suatu keberhasilan dari suatu mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN1 Ponorogo. Tahap evaluasi yang dilakukan di MTsN 1 Ponorogo dilakukan dalam rapat dinas yang dilakukan sebulan sekali. Evaluasi memberikan sebuah dampak yang sangatlah besar. Evaluasi dilakukan secara langsung sebagai kepala madrasah melihat karena berada bersama yang dilayani itu namanya evaluasi langsung yang kemudian akan disampaikan pada forum bersama di rapat dinas sebagai penguatan profesionalitas kerja.

Tahap evaluasi selanjutnya yang dilakukan dengan melihat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi atau petugas administrasi dalam melayani peserta didik atau wali murid. Dengan melihat bagaimana dalam pelayanan tidak terlambat, bagaimana kalau ada tamu itu segera bisa dilayani, bagaimana surat persuratan harus selesai dengan cepat, legalisir itu bisa segera diberikan. Karena semua pelayanan itu ada SOPnya.

Selain itu lembaga madrasah juga melakukan peningkatan untuk tenaga administrasi atau petugas administrasi sebagai tindak lanjut dari evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah. Bentuk peningkatannya adalah dengan mengikutsertakan tenaga administrasi dalam acara workshop atau bimtek yang diadakan oleh Kemenag Ponorogo dengan mengirimkan 2 perwakilan dari madrasah.

Kemudian evaluasi dalam hal pengajaran sudah tentu juga ada evaluasi supaya lebih dapat ditingkatkan. Seperti mendatangkan tenaga pembina ekstrakurikuler dari luar madrasah ditambah Pembina dari dalam, dalam rangka mengikuti event-event yang sifatnya keluar. Dari situ madrasah mengetahui kemampuan madrasah dalam hal tenaga pembina. Maka dari situlah dapat lebih dimaksimalkan kegiatan ekstrakurikulernya.

Dari proses evaluasi lembaga madrasah juga memberikan sebuah penghormatan dan penghargaan kepada tenaga administrasi atau petugas administrasi dalam bentuk reward yang diadakan setahun sekali seperti Madrasah Awards. Kegiatan madrasah awards adalah sebuah bentuk penghargaan selain kepada tenaga administrasi juga diberikan kepada guru terbaik dan karyawan terbaik yang dipilih secara langsung oleh peserta didik. Momen madrasah awards ini diberikan sebagai bentuk apresiasi dan reward selama satu tahun dari madrasah sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja untuk melayani peserta didik maupun wali murid. Karena seluruh peserta didik dan wali murid adalah sebagai pelanggan setia yang wajib untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik oleh lembaga madrasah.

Kesimpulan

Perencanaan mutu pelayanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo meliputi: penetapan arah mutu prima, strategi mencapai mutu prima, dan penetapan strategi mencapai mutu prima. Ada 4 bentuk penetapan strategi dalam mencapai mutu prima yang diterapkan di MTsN 1 Ponorogo yaitu: 1. Dengan melaksanakan rapat yang akan menghasilkan suatu kebijakan. 2. Pelayanan di bidang kurikulum dengan memberikan perencanaan pada awal tahun pelajaran dengan memberikan 5 program kelas. 3. Pelayanan dibidang sarpras dengan berdirinya

ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 4. Pelayanan di bidang IT dengan menerapkan layanan digital.

Pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), pelayanan berbasis digital, serta layanan sarana dan prasarana.

Peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan dan nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital.

Evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah di MTsN 1 Ponorogo, dilakukan dengan melakukan pengawasan secara langsung yang dilaksanakan oleh ibu kepala madrasah dengan terjun ke lokasi lapangan, evaluasi secara personal, evaluasi secara rapat dinas setiap sebulan sekali, evaluasi program-program madrasah, dan evaluasi kualitas layanan dengan memberikan reward kepada tenaga pendidik, karyawan dan tenaga/staf administrasi.

Daftar Pustaka

- Barokah. "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Sdit Nurul Huda Padangan Bojonegoro." *Skripsi*. Surabaya: 2021.
- Daniel, Robith. "Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di Sma Nurul Jadid Paiton Probolinggo)." *Tesis*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2021.
- Hasbi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 3, Nomor 1, Mei 2018/1439, 2018.
- Priansa, "Manajemen Pelayanan Prima fokus pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur." Bandung: Alfabeta. 2017.
- Supriyanto, Agus Aswandi dan H.M. Chiar, "Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadaw", *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* Vol 6, No 2 (2017): accessed Nov 07, 2021
- Jamaluddin, "Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan." Jambi. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (Pusaka). 2017.
- Jamaludin. "Manajemen Mutu Layanan Akademik." Jambi: Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI). 2018.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. "Analisis data Kualitatif." Jakarta: Multi Karya Grafika. 2014.
- Mulyadi, dkk. "Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik." Bandung: Alfabeta, 2018.
- Roziqin, Budi. "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri." *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*. Volume 2, Nomor 1, Maret 2021.
- Sugiyono. "Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tjiptono, Fandy. "Prinsip-Prinsip Total Quality Service." 85.
- Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), 2008.
- Widodo. "Pengembangan Budaya Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Madrasah." *Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*. Vol 3 No. 24, Juni 2022

