

MANAJEMAN TATALAKSANA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN

Nurul Hidayati Murtafiah

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam An Nur Lampung
nurul752.nhm@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam merupakan suatu pendekatan atau cara yang berkaitan dengan pengelolaan secara efisien dan efektif terhadap berbagai aspek di dalam lembaga pendidikan. Tujuannya agar dapat memberikan pelayanan pendidikan yang baik. Jenis Penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi. Sumber data peneliti peroleh dari Buku-buku dan jurnal. Pada analisis data menggunakan *Content Analysis*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa aspek penting yang terkait dengan manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam dapat disimpulkan diantaranya: 1) Perencanaan yang meliputi kegiatan mengidentifikasi tujuan dan misi lembaga pendidikan, merencanakan kurikulum, strategi pengajaran, dan evaluasi; 2) Pengorganisasian yang meliputi menentukan struktur organisasi yang efektif, menetapkan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit atau individu serta mengelola sumber daya manusia, termasuk pengembangan staf dan pengelolaan konflik; 3) Pelaksanaan dilakukan dengan melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan, memastikan kegiatan pembelajaran berjalan sesuai dengan rencana kurikulum, mengelola kegiatan ekstrakurikuler, fasilitas, dan layanan pendukung lainnya; 4) Pengawasan dilakukan dengan cara memonitor pelaksanaan kegiatan sehari-hari, melakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan pendidikan, memberikan umpan balik dan melakukan perbaikan bila diperlukan. Manajemen ketatalaksanaan berjalan baik akan meningkatkan mutu pelayan pendidikan Pelayanan pendidikan yang optimal seharusnya melibatkan sejumlah aspek, seperti: 1) menciptakan lingkungan belajar yang mendukung; 2) memupuk semangat keunggulan dan pemikiran rasional pada siswa, pendidik, dan staf kependidikan; 3) meningkatkan keterlibatan semua anggota sekolah; 4) memajukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pengajaran dan administrasi sekolah; 5) menggali potensi, bakat, dan kreativitas siswa; dan 6) membangun rasa percaya dan kepedulian dari alumni.

Kata Kunci: Manajemen Tatalaksana, Meningkatkan Mutu, Pelayanan Pendidikan

ABSTRACT

The management of Islamic educational institutions is an approach or method related to the efficient and effective management of various aspects within educational institutions. The aim is to provide good educational services. This type of research is qualitative. Data collection techniques are carried out using documentation. The researchers' data sources were obtained from books and journals. Data analysis uses Content Analysis. Based on the research that has been conducted, several important aspects related to the management of Islamic educational

institutions can be concluded, including: 1) Planning which includes activities to identify the goals and mission of educational institutions, planning curriculum, teaching strategies, and evaluation; 2) Organizing which includes determining an effective organizational structure, determining the duties and responsibilities of each unit or individual as well as managing human resources, including staff development and conflict management; 3) Implementation is carried out by implementing predetermined plans and policies, ensuring learning activities run in accordance with curriculum plans, managing extracurricular activities, facilities and other supporting services; 4) Supervision is carried out by monitoring the implementation of daily activities, evaluating the achievement of educational goals, providing feedback and making improvements if necessary. Good management will improve the quality of educational services. Optimal educational services should involve a number of aspects, such as: 1) creating a supportive learning environment; 2) foster a spirit of excellence and rational thinking in students, educators, and educational staff; 3) increase the involvement of all school members; 4) advancing the use of information technology and communication in the teaching process and school administration; 5) explore students' potential, competence, and creativity; 6) building a sense of trust and awareness of alumni's diary.

Keywords: *Management, Improving Quality, Education Services*

A. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan Islam perlu dapat menunjukkan keberadaannya sebagai institusi pendidikan Islam yang mampu bersaing dalam konteks global, sehingga diminati oleh masyarakat karena kemampuannya dalam merespons kebutuhan dan tuntutan secara menyeluruh (Mutohar 2019). Oleh karena itu, lembaga pendidikan Islam perlu segera melakukan perbaikan diri untuk menjadi institusi pendidikan yang unggul, efektif, dan mampu mencerminkan karakter Islamnya dalam menghadapi perkembangan pendidikan dan harapan pengguna pendidikan, khususnya dalam konteks pendidikan Islam. Agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul, kompetitif, dan diminati oleh masyarakat, lembaga pendidikan Islam harus mengarahkan perbaikan diri pada kebutuhan dan tuntutan global tanpa mengesampingkan identitas dan ciri khas Islamnya. Dalam tulisan ini, penulis berusaha

menguraikan beberapa langkah dan solusi yang dapat diambil untuk merespons tuntutan dan kebutuhan lembaga pendidikan Islam terkait literatur manajemen mutu pendidikan. (Songgirin 2022).

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Ahli-ahli mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang mereka persepsikan dengan ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah digunakan. (Khair and Murtafiah 2022). Sementara itu, harapan pelanggan adalah keyakinan yang dimiliki pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang kemudian menjadi dasar untuk mengevaluasi kinerja produk tersebut.

(Supriyanto and Chiar 2017). Kepuasan, harapan, dan mutu memiliki hubungan yang erat. Ishikawa, seperti yang diungkapkan oleh Jentot, menyatakan bahwa "kualitas dan kepuasan pelanggan adalah hal yang sama." Artinya, tidak peduli seberapa baik atau seberapa mahal suatu produk dihasilkan atau layanan diberikan, semuanya menjadi tidak berarti jika tidak dapat membuat pelanggan merasa puas. (Jentot et al. 2022). Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan memiliki perhatian terhadap kepuasan pelanggan sebagai fokus untuk menetapkan arah kebijakan, dengan melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja manajemen penyelenggara.

Inti utama manajemen pelayanan adalah kualitas layanan. Para penyedia layanan menggunakan mutu layanan sebagai ukuran dalam menerapkan manajemennya, tanpa memandang jenis barang dan jasa layanan, aktor penyedia layanan yang terlibat, atau metode serta model layanan yang dipilih. Para ahli mengartikan mutu layanan sebagai suatu kegiatan yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain yang dapat dilihat secara nyata, tidak menghasilkan kepemilikan apapun, terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan tujuan memenuhi atau bahkan melampaui kebutuhan dan harapannya. (Fredy, Tembang, and Purwanty 2019). Dalam era globalisasi yang ditandai oleh persaingan yang semakin ketat, penyedia layanan berupaya menemukan metode inovatif untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan meningkatkan loyalitas dan

efisiensi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Hasil dari berbagai penelitian mengenai mutu layanan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara mutu layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas. (Effendi et al. 2022). Semakin unggul kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara layanan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Smith dan Ennew mengenai word of mouth pada konsumen lembaga pendidikan Islam, ditemukan bahwa "konsumen yang merasa puas dengan kualitas pelayanan dari lembaga tersebut akan berbagi informasi kepada orang lain." (Effendi et al. 2022). Word of mouth adalah suatu ungkapan, baik secara personal maupun non-personal, yang diberikan oleh individu lain selain perusahaan kepada pelanggan. Biasanya, ungkapan ini mudah dipercaya karena berasal dari sumber yang dapat dipercayai oleh konsumen. Word of mouth mencerminkan indikator dari tingkat loyalitas, karena salah satu tanda konsumen yang setia adalah kecenderungannya untuk berbagi pengalamannya dengan orang lain.

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peran layanan pendidikan memiliki signifikansi penting bagi lembaga pendidikan Islam sebagai penyelenggara layanan agar dapat bersaing secara efektif di era global saat ini. Pelanggan mengharapkan standar kualitas yang tinggi baik dari segi akademis maupun administratif. Ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan Islam agar dapat membangun reputasi

yang solid di masyarakat, termasuk kemampuan untuk menarik minat pelanggan, menjadi pilihan yang dicari oleh pelanggan, dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Meningkatkan mutu layanan pendidikan merupakan tugas yang kompleks dan seringkali melibatkan sejumlah tantangan. Ketidakpuasan pelanggan, baik dari luar maupun dalam, sering kali muncul, menandakan bahwa pelayanan belum mencapai standar yang diharapkan oleh pelanggan. Wolkins, seperti yang disebutkan oleh Prasetyo, menyebutkan bahwa enam faktor menentukan kualitas pelayanan, yaitu organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, kemampuan aparat, sistem layanan, dan penghargaan (Jentot et al. 2022). Oleh sebab itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen tata laksana dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Agustianti et al. (Agustianti et al. 2022). Data penelitian terdiri dari informasi mengenai manajemen tatalaksana lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, yang diperoleh dari sumber-sumber primer berupa buku dan jurnal yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi, dengan sumber data yang diambil dari berbagai buku dan jurnal. Dalam analisis data, digunakan metode Content Analysis, di mana peneliti melakukan analisis kritis terhadap manajemen tatalaksana lembaga pendidikan Islam

dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, dengan merujuk pada teori-teori manajemen atau diskursus yang relevan. Lebih lanjut, peneliti juga membandingkan temuan dengan beberapa penelitian terkait, sebagaimana dilakukan oleh Danandjaja (Danandjaja 2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Tatalaksana

Manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam merupakan suatu pendekatan yang berkaitan dengan pengelolaan secara efisien dan efektif terhadap berbagai aspek di dalam lembaga pendidikan. (Purnomo, Harahap, and Murtafiah 2023) Dalam konteks ini, ketatalaksanaan mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan. Beberapa aspek penting yang terkait dengan manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam diantaranya: 1) Perencanaan yang meliputi kegiatan mengidentifikasi tujuan dan misi lembaga pendidikan, merencanakan kurikulum, strategi pengajaran, dan evaluasi pembelajaran serta melakukan penyusunan rencana anggaran dan sumber daya lainnya; 2) Pengorganisasian yang meliputi menentukan struktur organisasi yang efektif, menetapkan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit atau individu serta mengelola sumber daya manusia, termasuk pengembangan staf dan pengelolaan konflik; 3) Pelaksanaan dilakukan dengan melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan, memastikan kegiatan pembelajaran

berjalan sesuai dengan rencana kurikulum, mengelola kegiatan ekstrakurikuler, fasilitas, dan layanan pendukung lainnya; 4) Pengawasan dilakukan dengan cara memonitor pelaksanaan kegiatan sehari-hari, melakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan pendidikan, memberikan umpan balik dan melakukan perbaikan bila diperlukan (Sari et al. 2022).

Manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga aspek-aspek yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, pembelajaran, dan hubungan dengan stakeholder. Pendekatan holistik ini diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan yang optimal. Manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam merupakan suatu proses pengelolaan yang bertujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam penyelenggaraan pendidikan. Dalam konteks ini, "ketatalaksanaan" mencakup aspek-aspek administratif, organisatoris, dan operasional lembaga pendidikan. Berikut adalah beberapa poin untuk manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan:

1. Perencanaan Strategis adalah suatu proses sistematis untuk menetapkan tujuan, mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, dan mengembangkan rencana aksi guna mencapai tujuan tersebut. Dalam konteks lembaga pendidikan, perencanaan strategis sangat penting untuk mencapai visi, misi, dan tujuan pendidikan yang diinginkan. Beberapa langkah-langkah penting dalam perencanaan strategis lembaga

pendidikan: a) Identifikasi Visi, Misi, dan nilai yang mencakup menentukan visi jangka panjang lembaga, yaitu gambaran ideal tentang masa depan lembaga, merincikan misi, yaitu tujuan utama lembaga yang mencerminkan tujuan dan peran spesifik dan menetapkan nilai-nilai inti yang akan membimbing keputusan dan perilaku di lembaga; b) Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal yang mencakup evaluasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) internal lembaga, seperti sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem administrasi. Serta meninjau peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) eksternal yang dapat mempengaruhi lembaga, seperti perkembangan teknologi, perubahan kebijakan pendidikan, dan persaingan dengan lembaga lain; c) menetapkan tujuan dan sasaran strategis yang mencakup menetapkan tujuan dan sasaran spesifik yang dapat diukur dan terkait dengan visi dan misi lembaga serta memastikan tujuan tersebut mengakomodasi tantangan dan peluang yang diidentifikasi selama analisis lingkungan (Umam and Firdausi 2019); d) mengidentifikasi sumber daya yang mencakup menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan strategis dan memperhitungkan sumber daya manusia, keuangan, sarana, prasarana, dan teknologi yang diperlukan e) membuat rencana aksi diantaranya merinci langkah-langkah konkret yang harus diambil untuk mencapai setiap tujuan

strategis, menentukan waktu, tanggung jawab, dan indikator kinerja untuk setiap langkah aksi; f) Memonitoring dan mengevaluasi dengan cara melakukan pemantauan terus-menerus terhadap kemajuan implementasi rencana dan menggunakan indikator kinerja untuk menilai pencapaian tujuan serta melakukan evaluasi berkala untuk mengevaluasi keberhasilan rencana strategis dan sesuaikan rencana jika diperlukan; h) Komunikasi dan Keterlibatan Stakeholder dalam hal ini melakukan informasi seluruh komunitas pendidikan tentang rencana strategis dan kemajuan yang dicapai. Melibatkan stakeholder utama, seperti siswa, orang tua, staf, dan mitra eksternal, dalam proses perencanaan dan evaluasi (Hefniy and Fairus 2019). Perencanaan strategis yang baik membantu lembaga pendidikan Islam untuk menjadi lebih adaptif, responsif, dan mampu mencapai tujuan jangka panjangnya. Dengan melibatkan seluruh komunitas pendidikan dalam proses ini, lembaga dapat mengoptimalkan potensi mereka untuk memberikan pendidikan berkualitas.

2. Manajemen sumber daya manusia (SDM) di lembaga pendidikan Islam melibatkan proses pengelolaan, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia agar tujuan pendidikan dapat dicapai secara optimal. Beberapa aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia di lembaga pendidikan: a) Rekrutmen dan Seleksi yang melibatkan Identifikasi kebutuhan

sumber daya manusia berdasarkan tujuan dan rencana strategis lembaga. menerapkan metode seleksi yang objektif dan relevan untuk memastikan pemilihan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan lembaga; b) Pelatihan dan Pengembangan dalam hal ini melakukan rencanakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan; c) Evaluasi Kinerja dengan melakukam penetapan standar kinerja yang jelas dan terukur, melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan memberikan umpan balik konstruktif, menggunakan hasil evaluasi untuk identifikasi kekuatan, area pengembangan, dan perencanaan karir; d) Manajemen Kompensasi dan Penghargaan dengan cara menetapkan kebijakan kompensasi yang adil dan kompetitif, mempertimbangkan insentif dan penghargaan untuk mendorong motivasi. Manajemen sumber daya manusia yang efektif di lembaga pendidikan Islam tidak hanya mendukung karyawan secara individual tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Fokus pada pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia yang berkualitas dapat membantu lembaga pendidikan Islam menjadi lingkungan yang produktif dan berkelanjutan (Warisno 2017).

3. Struktur organisasi dalam konteks mutu pendidikan mencakup pengorganisasian berbagai elemen dan komponen lembaga pendidikan Islam untuk memastikan bahwa mutu

pendidikan yang tinggi dapat dicapai dan dipertahankan. Struktur organisasi yang baik dapat mendukung implementasi kebijakan mutu, memfasilitasi koordinasi yang efektif, dan memastikan fokus pada peningkatan terus-menerus. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan struktur organisasi yang mendukung mutu pendidikan: a) Unit Manajemen Mutu dalam hal ini melakukan penetapan unit atau departemen khusus yang bertanggung jawab secara langsung atas manajemen mutu; b) Koordinasi Antarunit dengan memastikan ada koordinasi yang baik antar unit atau departemen yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan; c) Komitmen Kepemimpinan dengan memastikan bahwa kepemimpinan lembaga memiliki komitmen yang kuat terhadap mutu pendidikan; d) Pemantauan dan evaluasi dengan menyediakan sistem pemantauan yang efektif untuk mengukur kinerja dan pencapaian mutu pendidikan serta melakukan evaluasi teratur terhadap implementasi kebijakan mutu dan efektivitas langkah-langkah perbaikan; e) Pengembangan profesional dengan menyediakan peluang pengembangan profesional bagi staf untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang konsep mutu pendidikan. Struktur organisasi yang didesain dengan baik dapat menjadi landasan yang kuat untuk mencapai dan mempertahankan mutu pendidikan. Pemahaman yang baik tentang dinamika internal lembaga, serta dukungan dan keterlibatan dari

semua pemangku kepentingan, akan menjadi kunci keberhasilan implementasi struktur organisasi mutu.

4. Pengelolaan sarana dan prasarana di lembaga pendidikan Islam mencakup perencanaan, pemeliharaan, dan pengembangan fasilitas fisik untuk mendukung kegiatan pendidikan. Sarana dan prasarana yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Ada beberapa aspek penting dalam pengelolaan sarana dan prasarana di lembaga pendidikan: a) Perencanaan sarana dan prasarana dengan melakukan pengidentifikasian kebutuhan sarana dan prasarana berdasarkan jumlah siswa, jenis kegiatan pendidikan, dan rencana pengembangan lembaga; b) Pembangunan dan pemeliharaan fasilitas dengan melakukan pembangunan dan pemeliharaan rutin untuk memastikan bahwa semua fasilitas dalam kondisi baik (Parid and Alif 2020); c) Teknologi dan sistem informasi dengan melakukan pengintegrasian teknologi informasi dalam pengelolaan sarana dan prasarana untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi, melakukan implementasikan sistem informasi untuk pemantauan inventaris, pemeliharaan, dan perencanaan pengembangan fasilitas; d) Pengelolaan ruang kelas dengan mengatur ruang kelas agar sesuai dengan kebutuhan pembelajaran serta memastikan ada fasilitas yang memadai, seperti proyektor, papan tulis interaktif, dan akses internet; e)

Fasilitas olahraga dengan menyediakan fasilitas olahraga yang mendukung kegiatan fisik dan kesehatan siswa; f) Aksesibilitas dan keamanan dengan memastikan bahwa semua fasilitas dapat diakses dengan mudah oleh siswa dan staf, termasuk yang memiliki kebutuhan khusus. Mertimbangkan langkah-langkah keamanan, seperti instalasi CCTV dan sistem keamanan, untuk melindungi fasilitas dan mencegah insiden kejahatan. Pengelolaan sarana dan prasarana yang baik tidak hanya mencakup perencanaan dan pembangunan, tetapi juga pemeliharaan rutin dan pengembangan berkelanjutan (Megasari 2020). Dengan fokus pada kebutuhan pendidikan dan keamanan serta kesehatan lingkungan, lembaga pendidikan Islam dapat menciptakan kondisi yang mendukung efektivitas proses pembelajaran.

5. Pemantauan dan Evaluasi dengan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh kegiatan lembaga serta menggunakan data dan hasil evaluasi untuk membuat perubahan dan perbaikan yang diperlukan dan melakukan dukungan budaya pembelajaran berkelanjutan di antara guru dan siswa.
6. Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran alam hal ini dengan mengimplementasi kurikulum diwujudkan dalam bentuk pengalaman belajar dengan prinsip-prinsip yang menjadikannya lebih mudah dan lebih efektif untuk dikomunikasikan ke berbagai pihak

seperti pimpinan sekolah, pendidik, pengawas sekolah, dan staf pendukung lainnya. Pastinya kurikulum akan disesuaikan kurikulum dengan standar pendidikan yang berlaku. Selain itu dilakukan evaluasi dan perbarui kurikulum secara berkala sesuai dengan perkembangan pendidikan dan kebutuhan siswa (Warisno 2021).

2. Mutu Layanan pendidikan

Layanan pendidikan yang baik seharusnya dilakukan dengan berbagai hal, Diantara langkah-langkah tersebut adalah: 1) menciptakan suatu lingkungan pembelajaran yang mendukung; 2) merangsang semangat keunggulan dan pemikiran rasional pada siswa, pendidik, dan staf kependidikan; 3) meningkatkan keterlibatan dan keseriusan seluruh anggota komunitas sekolah; 4) mengimplementasikan teknologi informatika dan komunikasi dalam aspek pengajaran dan administrasi sekolah; 5) menumbuhkan minat, bakat, dan kreativitas siswa; serta 6) memperkuat rasa kepercayaan dan kepedulian dari para alumni. (Syamsuri and Md 2021). Salah satu contoh bentuk layanan kepada siswa terdiri dari dua jenis pembinaan, yaitu pembinaan rohani dan pembinaan akademik. Pembinaan rohani dilaksanakan setiap hari Kamis dan diserahkan kepada guru yang bertanggung jawab. Sementara itu, pembinaan akademik dan non-akademik diwujudkan melalui kegiatan pengembangan diri, seperti seni (musik, tari, drum band), olahraga (bola voli, sepak bola, bulu tangkis, silat, tenis meja, atletik), pramuka, PMR, dan LKIR. Tujuan dari layanan ini adalah

untuk menciptakan individu yang berkualitas dan mampu bersaing dalam era globalisasi.

a. Perencanaan mutu layanan pendidikan

Rencana adalah aspirasi atau tujuan yang diinginkan untuk dicapai di masa yang akan datang, yang kemudian dijadikan sebagai panduan. Proses penciptaan suatu rencana disebut perencanaan. Baik rencana maupun perencanaan memiliki peran krusial dalam memberikan arah dan menggerakkan kegiatan organisasi secara terstruktur. (Syamsuri and Md 2021). Dalam konteks lembaga pendidikan, cita-cita dan aspirasi yang ingin dicapai dikenal sebagai visi sekolah. Oleh karena itu, pertanyaan pertama yang diajukan oleh peneliti kepada kepala sekolah terkait dengan perencanaan adalah mengenai visi sekolah. Visi sekolah merupakan dokumen perencanaan awal yang menetapkan pencapaian yang diinginkan oleh sekolah dalam periode waktu tertentu. Penetapan visi sekolah ini bertujuan agar operasional sekolah dapat lebih terfokus dan tepat dalam menentukan prioritas. Dengan menetapkan visi sekolah, semua unsur di dalam lembaga, termasuk sumber daya manusia dan aset lainnya, diarahkan untuk mendukung visi tersebut, memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan bagi orang tua dan pihak berkepentingan lainnya. Ketika visi dan tujuan organisasi diatur dengan cermat dan didasarkan pada kebutuhan pelanggan, maka organisasi tersebut dapat mencapai pertumbuhan dan profitabilitas yang signifikan. (Assyafat,

Iriani, and Agustim 2020). Oleh karena itu, setiap lembaga pendidikan Islam perlu menetapkan tujuan yang terdefinisi dengan baik agar mampu mencapai keberhasilan dalam mengukur dan meningkatkan kualitasnya. Hal ini menjadi krusial mengingat di era globalisasi yang ditandai oleh persaingan yang semakin ketat, penyedia layanan berusaha mencari metode inovatif untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan meningkatkan loyalitas dan efisiensi, tanpa mengorbankan kualitas.

b. Pengendalian mutu layanan pendidikan

Pengendalian merupakan “proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan aktivitas yang direncanakan”. Sebuah institusi pendidikan perlu melakukan fungsi pengendalian. Agar berjalan sesuai dengan jalur yang telah diteapkan dan sampai pada tujuan secara efektif dan efisien. Fungsi pengendalian bertujuan untuk mengawasi, menilai agar tidak melenceng dari jalur. Pengendalian mutu pendidikan tidak dapat terlepas dari pengendalian dalam bidang bisnis. Ada persamaan konsep antara pengendalian mutu pendidikan dan pengendalian mutu dalam bisnis. Industri memproduksi barang sedangkan sekolah memproduksi lulusan. Jenis dan kualitas barang yang diproduksi industri harus memenuhi standar mutu agar diterima dan mampu bersaing di pasaran. Demikian juga dengan macam dan kualitas kemampuan lulusan harus sesuai dan memenuhi tuntutan pengguna. Namun dalam pendidikan, guru tidak diperlakukan sebagai operator, akan tetapi diposisikan sebagai perencana, pengarah, fasilitator,

evaluator, konselor dan nara sumber dalam memberikan didikan, bimbingan, asuhan, pengajaran dan pelatihan yang bersifat dinamis (Turmidzi 2019).

Pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa sejauh mana rencana yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan. Oleh karena itu, langkah yang dilakukan adalah pertama menyiapkan perangkat pengendalian. Kedua melakukan pengukuran, ketiga membandingkan dengan standar yang telah disepakati/dibuat, dan keempat melakukan perbaikan.

c. Perbaikan mutu layanan pendidikan

Kegiatan inti yang dilakukan dalam proses perbaikan adalah penyusunan rencana tidak lanjut. Program tindak lanjut berisi penjelasan tentang hasil rekomendasi dari proses penilaian yang dilakukan dalam proses pengendalian, baik berupa perbaikan proses dan metode maupun pemberdayaan sumber daya dan pelatihan (Turmidzi 2019). Oleh karena itu, langkah pertama yang dilakukan dalam perbaikan adalah identifikasi proses dan metode. Setelah teridentifikasi langkah selanjutnya membentuk tim yang akan melakukan perbaikan. Langkah berikutnya yang dilakukan adalah menyediakan sumber daya dan pelatihan. Perbaikan mutu layanan merupakan proses perbaikan kualitas secara berkesinambungan melalui kegiatan identifikasi proses dan metode, pembentukan tim yang bertanggung jawab atas proyek perbaikan tertentu serta menyediakan sumber daya dan pelatihan. Agar perbaikan dapat berjalan baik, upaya yang dilakukan adalah membangun tim

yang kompak. Keterlibatan anggota tim membantu menentukan sasaran, standar serta rencana tindakan yang diperlukan untuk mencapainya. Oleh karena itu keterlibatan anggota tim dalam penetapan sasaran dan standar kerja perlu dilakukan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa aspek penting yang terkait dengan manajemen ketatalaksanaan lembaga pendidikan Islam dapat disimpulkan diantaranya: 1) Perencanaan yang meliputi kegiatan mengidentifikasi tujuan dan misi lembaga pendidikan, merencanakan kurikulum, strategi pengajaran, dan evaluasi; 2) Pengorganisasian yang meliputi menentukan struktur organisasi yang efektif, menetapkan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit atau individu serta mengelola sumber daya manusia, termasuk pengembangan staf dan pengelolaan konflik; 3) Pelaksanaan dilakukan dengan melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan, memastikan kegiatan pembelajaran berjalan sesuai dengan rencana kurikulum, mengelola kegiatan ekstrakurikuler, fasilitas, dan layanan pendukung lainnya; 4) Pengawasan dilakukan dengan cara memonitor pelaksanaan kegiatan sehari-hari, melakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan pendidikan, memberikan umpan balik dan melakukan perbaikan bila diperlukan. Manajemen ketatalaksanaan berjalan baik akan meningkatkan mutu pelayan pendidikan diantaranya Layanan pendidikan yang baik seharusnya dilakukan dengan berbagai hal,

diantaranya: 1) menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif; 2) mengembangkan semangat keunggulan dan nalar sehat peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan; 3) meningkatkan komitmen seluruh warga sekolah; 4) mengembangkan teknologi informatika dan komunikasi di bidang pengajaran dan administrasi sekolah; 5) mengembangkan minat, bakat dan kreatifitas peserta didik dan 6) membangun kepercayaan dan kepedulian alumni.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Agustianti, Rifka, Lissiana Nussifera, L Angelianawati, Iगत Meliana, Effi Alfiani Sidik, Qomarotun Nurlaila, Nicholas Simarmata, Irfan Sophan Himawan, Elvis Pawan, and Faisal Ikhran. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. TOHAR MEDIA.
- Assyafat, Bagus Ramadhan, N I Iriani, and Warter Agustim. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Diukur Dari Penilaian Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Kusuma Agro Wisata Batu Malang)." Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Danandjaja, James. 2014. "Metode Penelitian Kepustakaan." *Antropologi Indonesia*.
- Effendi, Nur Ika, Mumuh Mulyana, Ari Apriani, Andry Stepahnie Titing, Hari Nugroho, Denta Purnama, Sri Ernawati, Ash Shadiq Egim, Yulia Nurendah, and Titik Purwanti. 2022. *Strategi Pemasaran*. Global Eksekutif Teknologi.
- Fredy, Fredy, Yonarlianto Tembang, and Ratna Purwanty. 2019. "Analisis Kepuasan Orangtua Dan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar." *Musamus Journal of Primary Education* 2 (1): 59–66.
- Hefniy, Hefniy, and Refi Najma Fairus. 2019. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian." *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3 (1): 169–97.
- Jentot, T, H Heris, Janaenah Janaenah, Sopyan Sauri, and Ujang Cepi Barlian. 2022. "Standarisasi Pendidikan, Profesionalisme Guru, Kompetensi Lulusan Dan Dampak Terhadap Kepuasan Pelanggan Sekolah." *Eduvis* 7 (1): 20–28.
- Khair, Damrah, and Nurul Hidayati Murtafiah. 2022. "Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Semendawai Suku Iii Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatera Selatan." *Jurnal An-Nur: Kajian Ilmu-Ilmu Pendidikan Dan Keislaman* 8 (01).
- Megasari, Rika. 2020. "Peningkatan Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SMPN 5 Bukittinggi." *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 2 (1): 636–48.
- Mutohar, Prim Masrokan. 2019. "Formulasi Strategi Peningkatan Mutu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Di Jawa Timur: Indonesia." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Idarah* 4 (2): 14–23.
- Parid, Miptah, and Afifah Laili Sofi Alif. 2020. "Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan." *Tafhim Al-Ilmi* 11 (2): 266–75.
- Purnomo, Suryo Setio, Nasrudin Harahap, and Nurul Hidayati Murtafiah. 2023. "Urgensi Manajemen Strategik Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Islam" 05 (04): 17129–35.

- Sari, Maya Novita, Andri Kurniawan, Ayyesha Dara Fayola, Imam Nawawi, Kartin Aprianti, and Christa Vike Lotulung. 2022. *Manajemen Pendidikan*. Global Eksekutif Teknologi.
- Songgirin, Amin. 2022. *Sistem Pendidikan Kader Dan Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam*. Penerbit NEM.
- Supriyanto, Agus, and H M Chiar. 2017. "Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau." *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)* 6 (2).
- Syamsuri, Andi Sukri, and A Md. 2021. *Pendidikan Guru Dan Pembelajaran*. Nas Media Pustaka.
- Turmidzi, Imam. 2019. "Konsep Pengendalian Mutu Dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Dunia Bisnis Dan Dunia Pendidikan." *Dirasah: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Dasar Islam* 1 (1): 63–100.
- Umam, Muhamad Khoirul, and Zakaria Firdausi. 2019. "Komite Madrasah Dalam Konteks Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam." *Jurnal Al-Hikmah* 7 (1): 39–56.
- Warisno, Andi. 2017. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Pada Lembaga Pendidikan Islam Di Kabupaten Lampung Selatan." UIN Raden Intan Lampung.
- . 2021. "Meningkatkan Mutu Tenaga Pendidik Melalui Implementasi Perencanaan Strategis Disekolah Menengah Pertama." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 3 (2): 197–206.