

**TESIS**  
**STRATEGI PELAYANAN AKADEMIK DALAM UPAYA MENINGKATKAN**  
**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN**  
**(Studi Kasus Di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)**

**Oleh:**

**Nama : Ach. Robith Daniel**

**NIM: 19710024**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**  
**PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2021**

**TESIS**

**STRATEGI PELAYANAN AKADEMIK DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN**

**(Studi Kasus Di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)**

Oleh:

**Ach. Robtih Daniel**

**NIM.19712004**

Dosen Pembimbing:

**Dr. H. Agus Maimun, M.Pd**

**NIP. 196508171998031002**

**H. Slamet, SE., MM., Ph.D.**

**NIP. 196604121998031003**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

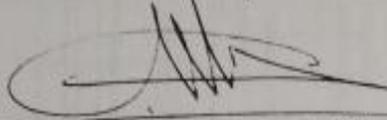
**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis dengan judul Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Sma Nurul Jadid Paiton Probolinggo) ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Malang, 01 - 07 - 2021 .....

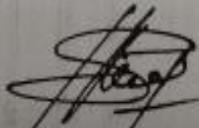
Pembimbing I



**Dr. H. Agus Maimun, M.Pd**  
NIP. 196508171998031002

Malang, 13 - 07 - 2021 .....

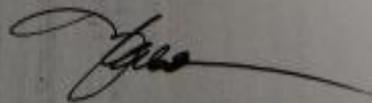
Pembimbing II



**H. Slamet, SE., MM., Ph.D.**  
NIP. 196604121998031003

Malang, .....

Mengetahui,  
Ketua Program Magister Manajemen Pendidikan Islam



**Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd, Ak.**  
NIP. 196903032000031002

## LEMBAR PENGESAHAN

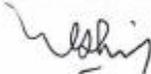
Tesis dengan judul “Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)” ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang dewan penguji pada tanggal 05 Agustus 2021.

Dewan Penguji,



Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag  
NIP. 19750310 200312 1 004

Ketua



Dr. H. Imam Muslimin, M.Ag  
NIP. 19660311 199403 1 007

Penguji Utama



Dr. H. Agus Maimun, M.Pd  
NIP. 19650817 199803 1 003

Anggota



H. Slamet, SE., MM., Ph.D  
NIP. 19660412 199803 1 003

Anggota

Mengetahui  
Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd. Ak.  
NIP. 19690303 200003 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ach. Robtih Daniel

NIM : 19712004

Program Studi : Magister Manajemn pendidikan islam

Judul Penelitian : Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Sma Nurul Jadid Paiton Probolinggo)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini, disebutkan dalam sumber kutipan dan dijadikan rujukan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai aturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

14 Juli 2021  
  
Ach. Robith Daniel

NIM. 19712004

## MOTTO

Artinya: *“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

**(Q.S. Al-Insyrah (94) : 5)**

“Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis”

**(Aristoteles )**

## ABSTRAK

Daniel, Ach Robith (2021). *Strategi pelayanan akademik dalalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan (studi kasus di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)*. Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing (I) Dr. H. Agus Maimun, M.Pd (II) H. Slamet. SE., MM., Ph.D

---

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Akademik, Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan usaha lembaga untuk memenuhi kebutuhan stakeholder akan pendidikan untuk itu lembaga harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan sendiri dapat dilihat dari lima parameter yaitu: Tangibel, Realibility, Rresponsive, Empathy, Assurance.

Penelitian ini menggnakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan teknik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya meliputi kondensasi data, penyajian datapenarikan kesimpulan dan pengecekan kebsahan data dilakukan dengan pengmatan dan triangulasi.

Hasil Temuan penelitian ini menunjukkan bahwasanya: 1) dalam pelaksanaan pelayanan di SMA Nurul Jadid berfokus kepada pembelajaran dan saran prasana yang mana masih terdapat kekurangan. 2) untuk mengatasi problematika pelayanan akademik sekolah menggunakan Total Quality Mananjemen sebagai solusinya.

## ABSTRACT

Daniel, Ach Robith (2021). *Academic Service Strategy in Improving Quality of Education Service (A Case Study at SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)*. Thesis, Islamic education management department. Postgraduate of Islamic university of Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor (I) Dr. H. Agus Maimun, M.Pd (II) H. Slamet. SE., MM., Ph.D.

**Keyword:** strategy, academic service, service quality

---

Service is an institution's effort to fill up the needs of stakeholders for education, therefore the institution must provide the good quality services. The quality of service has five parameters, namely: Tangibel, Realibility, Responsive, Empathy, Assurance.

This research uses a qualitative approach with the type of case study research. For data collection is done by using the technique of Observation, Interview and Documentation. While the data analysis techniques include data condensation, data presentation, conclusion and checking the data validity of the data by observation and triangulation.

The research methodology of this research are: 1) The research design of this study is descriptive research with qualitative approach. 2) The research instruments of this research are observation, interview and documentation. 4) The data analysis techniques of this research are data condensation, data presentation, conclusion and checking, 5) the data validity of this research are observation and triangulation.

The results of this study showed: 1) the implementation of services at SMA Nurul Jadid focused on learning and infrastructure and facilities which the majority of stakeholders were satisfied. 2) to overcome the problems of the school academic services using Total Quality Management.

## مستخلص البحث

دنيل، احمد رابيط (2021) استراتيجيات الخدمة الأكاديمية في محاولة لتحسين جودة الخدمات التعليمية(دراسة حالة في مدرسة الثا نوية نور الجديد بيتون برلينجا) ، قسم الإدارة التربية الإسلامية، كلية الدراسات العليا جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف الأول د. آغوس ميمون الماجستير و المشرف الثاني د. سلاميت الماجستير

---

لكلمات المفتاحية: الاستراتيجية ، خدمة الأكاديمية ، خدمة الجودة

الخدمة هي سعي المؤسسة في احتياجات أصحاب المصلحة من أجل التعليم، لذلك تجب على المؤسسة تقديم الخدمة الجيدة والممتازة. يمكن جودة المرفق من خلال خمسة معايير، وهي ملموس ومأمون والاستجاب والتعاطف والتأكيد.

استخدم هذا البحث منهجا نوعيًا بنوع البحث دراسة الحالة. استخدام جمع البيانات تقنيات المراقبة والمقابلة والوثائقية. تضمن تقنيات تحليل البيانات تكثيف البيانات وعرض البيانات ورسم الاستنتاج والتحقيق من صحة البيانات عن طريق الملاحظة والتثليث.

مدرسة العالية نور الجديد فيتون فربلنجا تركز على نتائج هذا البحث هي: 1) تنفيذ الخدمات في اقتراحات التعليمية والوسائلية على أصحاب المصلحة بشكل "سعيد" 2) الحل على مشاكل الخدمة الأكاديمية المدرسية باستخدام إدارة الجودة الشاملة.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia kepada jalan kebaikan dan kebenaran. Penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada pengantar ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA. dan para Pembantu Rektor.
2. Direktur Prof. Dr. H. Wahidmurni M.Pd. Ak Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Dr
3. Ketua Prodi Magister Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dosen Pembimbing I Dr. H, Agus Maimun M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini
5. Dosen Pembimbing II, H. Slamet SE., MM., Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kedua orang tua peneliti, Bapak & Ibu peneliti yang senantiasa menyemangati, memotivasi, mendampingi dan tiada henti mendoakan peneliti dalam proses penyelesaian tesis ini.

7. Semua pihak yang terlibat dalam memberi kemudahan dan kelencaran untuk penyelesaian tesis ini khusus temen-teman Magister MPI C dan Markaz 007..

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Lembar pengesahan.....	iv
Pernyataan keaslian tulisan .....	v
Motto .....	vi
Persembahan .....	vii
Abstrak Bahasa Indonesia .....	viii
Abstrak Bahasa Inggris .....	ix
Abstrak Bahasa Arab .....	x
Kata Pengantar .....	xi
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Pedoman Literasi .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitan Penelitian.....	10
F. Definisi Istilah.....	13
<b>BAB II. PERSPEKTIF TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Strategi. ....	14
1. Pengertian strategi.....	14

2. Ciri-ciri strategi .....	16
3. Tingkatan strategi .....	18
B. Pelayanan Akademik .....	20
1. Pengertian pelayanan akademik .....	20
2. Jenis pelayanan akademik .....	26
3. Kualitas pelayanan akademik .....	28
C. Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	30
1. Pengertian kualitas pelayan pendidikan .....	30
2. Dimensi kualitas pelayanan pendidikan .....	33
<b>BAB III. METODE PENELITIAN. ....</b>	<b>41</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	41
B. Kehadiran peneliti .....	43
C. Latar Penelitian .....	43
D. Data dan sumber data penelitian .....	44
E. Pengumpulan data .....	46
F. Analisis data .....	52
G. keabsahan data .....	54
<b>BAB IV. PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN . ....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
B. Paparan Data. ....	62
C. Hasil Penelitian . ....	84
<b>BAB V. PEMBAHASAN . ....</b>	<b>94</b>
A. Bentuk pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid. ....	94
B. Problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid. ....	104

<b>BAB VI. PENUTUP</b> .....	108
A. Kesimpulan. ....	108
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUTAKA</b> .....	110
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah SMA Nurul Jadid tahun ajaran 2016-2020 .....	6
Tabel 1.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 2.1. Parameter kualitas pelayanan akademik sekolah .....	33
Tabel 3.1 Wawancara.....	48
Tabel 3.2 Observasi .....	50
Tabel 3.3 Dokumentasi .....	51
Tabel 4.1 Identitas SMA Nurul Jadid .....	60
Tabel 4.2. Mata pelajaran diniyah .....	65
Tabel 4.2. Sarana dan prasarana SMA Nurul Jadid. ....	73
Tabel 4.3 Parameter kualitas pelayanan pendidikan SMA Nurul Jadid .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model <i>triangulasi</i> “sumber penumpilan data .....	56
Gambar 4.1 Pelayanan Akademik SMA Nurul Jadid .....	88
Gambar 4.2 Problematika pelayanan akademik SMA Nurul Jadid .....	91
Gambar 4.3 Strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo .....	93

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Ketentuan Umum

Transliterasi ialah pemindahalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari Bangsa Arab. Sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi. Transliterasi yang digunakan Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang merujuk pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/ 1987, tanggal 22 Januari 1988.

### B. Konsonan

ا	=	tidak dilambangkan	ض	=	ḍ
ب	=	B	ط	=	ṭ
ت	=	T	ظ	=	ẓ
ث	=	Ṣ	ع	=	' (koma menghadap ke atas)
ج	=	J	غ	=	G
ح	=	ḥ	ف	=	F
خ	=	Kh	ق	=	Q
د	=	D	ك	=	K
ذ	=	Ẓ	ل	=	L
ر	=	R	م	=	M
ز	=	Z	ن	=	N
س	=	S	و	=	W

ث	=	Sy	ه	=	H
ص	=	ṣ	ي	=	Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (’), berbalik dengan koma (‘) untuk pengganti lambang “ع”.

### C. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan Bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *ḍammah* dengan “u,” sedangkan bacaan panjang masing masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal Pendek		Vokal Panjang		Diftong	
ا	A	آ	ā	اي	ay
ي	I	ي	ī	او	aw
و	U	و	ū	با	ba’

Vokal (a) panjang    ā    Misalnya    قال    menjadi    Qāla  
Vokal (i) panjang    ī    Misalnya    قيل    menjadi    Qīla  
Vokal (u) panjang    ū    Misalnya    دون    menjadi    Dūna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka ditulis dengan “ī”. Adapun suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = او    Misalnya    قول    menjadi    Qawlun

Diftong (ay) =  $\text{ﺃﻯ}$  Misalnya  $\text{ﺧﻴﺮ}$  menjadi *Khayrun*

Bunyi hidup (harakah) huruf konsonan akhir pada sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf konsonan akhir tersebut. Sedangkan bunyi (hidup) huruf akhir tersebut tidak boleh ditransliterasikan. Dengan demikian maka kaidah gramatika Arab tidak berlaku untuk kata, ungkapan atau kalimat yang dinyatakan dalam bentuk transliterasi latin, seperti: *Khawāriq al-‘ādah*, bukan *khawāriqu al-‘ādati*, bukan *khawāriqul-‘ādat*; *Inna al-dīn ‘inda Allāh al-Īslām*, bukan *Inna al-dīna ‘inda Allāhi al-Īslāmu*; bukan *Innad dīna ‘indalAllāhil Īslāmu* dan seterusnya.

#### **D. Ta’ marbūṭah (ة)**

*Ta’ marbūṭah* ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat. Tetapi apabila Ta’ marbūṭah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya  $\text{الرسالة للمدرسة}$  menjadi *alrisalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *muḍāf* dan *muḍāf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya  $\text{في رحمة الله}$  menjadi *fī raḥmatillāh*. Contoh lain: *Sunnah sayyi’ah*, *nazrah ‘āmmah*, *al-kutub al-muqaddasah*, *al-ḥādīṣ almawḍū‘ah*, *al maktabah al-miṣrīyah*, *al-siyāsah al-syar‘īyah* dan seterusnya. *Silsilat al-Aḥādīṣ al-Ṣāḥihah*, *Tuḥfat al- Ṭullāb*, *I‘ānat al-Ṭālibīn*, *Nihāyat aluṣūl*, *Gāyat al-Wuṣūl*, dan seterusnya. *Maṭba‘at al-Amānah*, *Maṭba‘at al-‘ Āṣimah*, *Maṭba‘at al-Istiqāmah*, dan seterusnya.

### **E. Kata Sandang dan *Lafaz al-Jalālah***

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafaz al-jalālah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*izāfah*) maka dihilangkan. Contoh:

1. Al-Imām al-Bukhārī mengatakan ...
2. Al-Bukhārī dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. *Māsyā’ Allāh kāna wa mā lam yasya’ lam yakun.*
4. *Billāh ‘azza wa jalla.*

### **F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan**

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari Bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau Bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Contoh:

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintesian salat di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”.

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan Bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari

Bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “‘Abd al-Rahmān Waḥīd,” “Amīn Raīs,” dan tidak ditulis dengan “ṣalāt.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang berfungsi tempat berlangsungnya proses pendidikan yang dilakukan dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku individu ke arah yang lebih baik melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Lembaga pendidikan formal itu sendiri adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.<sup>1</sup> Sekolah menjadi kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan, Kerana pendidikan salah satu bentuk investasi yang menentukan masa depan bangsa dimasa mendatang. Hal tersebut juga dialami oleh Sekolah Menengah Atas (SMA) Nurul Jadid yang berada di naungan Pondok Pesantren Nurul Jadid. Lembaga ini didirikan karena masyarakat kebutuhan masyarakat sekitar pendidikan.<sup>2</sup>

Pendidikan sendiri merupakan kebutuhan dasar bagi semua orang tanpa terkecuali bagi masyarakat Indonesia agar menjamin kehidupan yang lebih bermartabat, karena itu negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu kepada setiap warganya.<sup>3</sup> Maka dari itu lembaga harus memiliki keunggulan atau keunikan dari pelayanan yang diberikan begitu juga

---

<sup>1</sup> Ibrahim Bafadhol. Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia. Jurnal Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam Vol. 06 No.11, Januari 2017

<sup>2</sup> Hasil Observasi peneliti pada tanggal 5 februari 2021.

<sup>3</sup> Grace Olivia Simangunsong and Nina Widowati, "Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Inklusi Di Kota Semarang (Studi Kasus Di Smp Negeri 5 Semarang)," *Journal of Public Policy and Management Review* 5, no. 2 (March 28, 2016): 236-249–249,

dengan SMA Nurul Jadid yang mana ini merupakan satu satunya lembaga formal pesantren di Indonesia yang memiliki layanan *Hanyu shulping Kaoshi* (HSK) atau ujian standard bahasa mandarin,<sup>4</sup> yang dibuktikan dengan surat resmi dari lembaga bahasa mandarin di Indonesia bahwasanya SMA Nurul Jadid sebagai tempat diselenggarakannya HSK.<sup>5</sup> Hal tersebut merupakan salah satu pelaksanaan pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh SMA Nurul Jadid.

Dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan harus melayani kepentingan masyarakat. Hal tersebut didukung dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang disebut pelayanan publik (termasuk juga pelayanan pendidikan) adalah pelayanan publik diartikan, “melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan<sup>6</sup>. Maka dari itu pelayanan dalam pendidikan sangat berguna untuk mengatasi keperluan atau masalah-masalah yang dialami oleh masyarakat khususnya dalam bidang pendidikan bisa terselesaikan. Maka dari itu penting bagi lembaga memberikan pelayanan pendidikan sebaik mungkin.

Melaksanakan pelayanan pendidikan merupakan salah satu perbuatan yang sangat mulia karena dengan memberikan pelayanan bagi masyarakat, pegawai telah

---

<sup>4</sup> <https://www.nuruljadid.net/11017/nurul-jadid-satu-satunya-pesantren-di-indonesia-laksanakan-ujian-kemampuan-bahasa-tionghoa>.

<sup>5</sup> web [www.hirotower.com/2020/08/13/lokasi-ujian-hsk-di-indonesia](http://www.hirotower.com/2020/08/13/lokasi-ujian-hsk-di-indonesia).

<sup>6</sup>SK.Kementrian Pendayagunaan Aperatur Negara Republik Indonesia 2003.

menolong masyarakat yang sedang mengalami kesulitan. Pemberian pelayanan bukan hanya sekedar kewajiban dalam pemerintahan. Akan tetapi hal ini juga tercantum dalam kitab suci Al-Quran surat Al-Maidah ayat 2 Allah berfirman:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: ” Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.<sup>7</sup>

Hal ini menyiratkan bahwa jika melakukan pelayanan kepada masyarakat, maka harus dilakukan dengan sebaik-baiknya karena hal tersebut merupakan bentuk dari tolong-menolong, dan jika melakukan sedikit kecurangan atau keburukan didalam pelayanan sesungguhnya akan mendapatkan siksaan yang setimpal dari Allah SWT. Sama halnya dengan pelayanan dalam pendidikan, apabila layanan yang diberikan sekolah kepada masyarakat itu baik dan berkualitas maka sekolah tersebut mendapatkan citra positif dan kepercayaan dari masyarakat akan tetapi sebaliknya apabila layanan yang diberikan sekolah kepada masyarakat itu buruk maka pandangan terhadap sekolah juga buruk. Meski pelayanan pendidikan disetiap sekolah ada yang bagus dan tidak akan tetapi pada dasarnya pelayanan pendidikan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga sekolah menjadi wadah yang tepat untuk melayani kebutuhan atau masalah akan pendidikan bisa teratasi.

---

<sup>7</sup> Departemen Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an* dan Terjemahnya.

Pada saat ini kebutuhan pendidikan semakin meningkat. Masyarakat mulai menyadari bahwa untuk menghadapi tantangan di masa depan salah satu caranya adalah dengan mempunyai pendidikan yang berkualitas tinggi karena dengan demikian masyarakat akan mampu mengembangkan diri untuk lebih maju. Untuk itu sekolah merupakan salah satu tempat yang harus memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada masyarakat. Merujuk hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Basri menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan disekolah adalah sejauh mana sekolah dapat menunjukkan ketersediaan, kelengkapan, kelayakan sarana dan prasarana sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, reliabilitas tenaga pendidik, responsivitas tenaga pendidikan dalam melaksanakan pelayanan, kepastian dalam layanan, dan sikap empati dalam layanan pendidikan di sekolah. Pelayanan pendidikan dengan manajemen pola baru sejatinya senantiasa memiliki harapan prestasi siswa baik akademik maupun non akademik (olahraga, seni, kepramukaan, keagamaan) dan prestasi sekolah yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.<sup>8</sup>

Salah satu upaya SMA Nurul Jadid dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas adalah menghadirkan tenaga pendidik asing dari luar negeri<sup>9</sup> dan memberikan sarana dan prasarana yang mendukung dalam kegiatan akademik.<sup>10</sup> Sehingga dengan memberikan fasilitas dan menghadirkan guru asing yang

---

<sup>8</sup> Muhammad Basri, "Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan," *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1, no. 2 (October 14, 2011), <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.25>.

<sup>9</sup> [www.wongleces.blogspot.com](http://www.wongleces.blogspot.com). *Kegigihan SMA Nurul Jadid Paiton dalam Mengembangkan Bahasa Mandarin*.

<sup>10</sup> Wawancara dengan bapak didik selaku WAKA kuruikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 22 februari 2021

profesional ini diharapkan dapat meningkatkan minat siswa untuk belajar. Profesionalitas dalam suatu pekerjaan menjadi salah satu kunci sukses untuk tercapainya layanan yang berkualitas.<sup>11</sup> Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zaid Yaseen Saud Al-Dulaimi mengatakan bahwasanya kualitas layanan lembaga dapat dilihat: Pertama fasilitas yang mendukung seperti halnya gedung, alat ajar dan lain-lain. Kedua sumber daya manusia yang meliputi tenaga kependidikan, dan siswa yang banyak. Ketiga hasil dari layanan yaitu mampu bersaing dipasar nasional hingga internasional dengan lembaga lain dan memiliki lulusan yang baik.<sup>12</sup>

Sedangkan hasil pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid dapat dilihat dari prestasi bidang akademik yang diraih dua tahun terakhir dari tingkat kabupaten sampai tingkat nasional, seperti lomba bahasa inggris, bahasa mandarin ,Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), matematika dan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS).<sup>13</sup> SMA Nurul jadid memiliki siswa yang mayoritas dari luar Kabupaten Probolinggo karena pelaksanaan pelayanan pendidikan kepada para konsumen (wali murid) sangat puas dan itu dibuktikan dengan banyaknya lulusan dari sana yang melanjutkan diperguruan tinggi nasional bahkan perguruan tinggi internasional. Setidaknya di tahun 2020 saja ada 175 siswa yang melanjutkan di perguruan tinggi negeri dan 6 siswa yang

---

<sup>11</sup> Burhan Rifuddin, Dodi Ilham, and Nurdin K, "Academic Services in Islamic Education Management Study Program:," *International Journal of Asian Education* 1, no. 2 (September 3, 2020): 81–94, <https://doi.org/10.46966/ijae.v1i2.34>.

<sup>12</sup> Zaid Saud Al-Dulaimi, "Education, Educational Services and Their Quality," *Journal of Marketing Management* 4 (June 1, 2016): 2333–6099, <https://doi.org/10.15640/jmm.v4n1a6>.

<sup>13</sup> <https://www.smanj.sch.id>.

melanjutkan di luar negeri.<sup>14</sup> Hal tersebut yang menjadikan SMA Nurul Jadid banyak diminati oleh *stakeholders*. Yang mana hal tersebut dibuktikan dari data yang ada, banyak pendaftar yang ingin masuk ke SMA Nurul Jadid tersebut setiap tahunnya.<sup>15</sup>

**Tabel 1.2 Jumlah Pendaftar SMA Nurul Jadid  
Tahun Ajaran 2016-2020**

NO	Tahun Ajaran	Jumlah siswa
1	2016-2017	479
2	2017-2018	498
3	2018-2019	497
4	2019-2020	517
5	2020-2021	454

Sumber Data: Dokumen penerimaan peserta didik baru SMA Nurul Jadid 2016-2020 yang diperoleh dari Kepala Staff Tata Usaha

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fresty Africia dkk bahwasanya kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan membuat prestasi siswa meningkat.<sup>16</sup> Sehingga pelaksanaan pelayanan pendidikan yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk menunjang kemampuan siswa dalam belajar. Hasil dari pelaksanaan pelayanan pendidikan adalah banyaknya prestasi yang diraih baik prestasi akademik maupun non akademik. Misalkan prestasi yang diraih dalam bidang akademik maka banyak

<sup>14</sup> Sumber data diperoleh dari dokumen rekapitulasi data lulusan SMA Nurul Jadid tahun 2020.

<sup>15</sup> Sumber data: Dokumen penerimaan peserta didik baru SMA Nurul Jadid 2016-2020.

<sup>16</sup> Fresty Africia, Stefanus Supriyanto, and Tiyas Kusumaningrum, "Improving the Services Quality of Educational Staff Based on Satisfaction and Loyalty Analysis of Nursing Students," *Jurnal Ners* 12, no. 2 (October 25, 2017): 164–70.

keuntungan siswa salah satunya siswa dapat diterima diperguruan tinggi baik di dalam negeri maupun di luar negeri.<sup>17</sup> Untuk itu pelayanan pendidikan harus berkualitas agar hasil yang dicapai sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini hanya dapat dicapai jika seluruh layanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang sesuai.<sup>18</sup>

Mengingat tuntutan pemerintah, masyarakat dan pihak-pihak yang terkait selalu berubah sesuai dengan tuntutan ruang dan waktu, maka sekolah selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan pendidikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau *stakeholders*. Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah tidak hanya kepada wali murid tetapi siswa harus juga menerima pelayanan dengan baik. Merujuk pada hasil penelitian Hendrawijaya menyatakan bahwa siswa menilai ketersediaan sarana dan media yang digunakan dalam belajar, kenyamanan ruang belajar, lokasi gedung yang strategis, materi pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, jadwal belajar yang akurat, keramahan dan kesopanan para staf dalam memberikan pelayanan dan instruktur yang memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya merupakan atribut yang sangat penting bagi siswa dalam menggunakan layanan.<sup>19</sup>

Pada saat ini pelayanan pendidikan yang berkualitas untuk *stakeholders* biasanya relatif dan selalu berubah sehingga tidak sedikit kritik dan saran diberikan

---

<sup>17</sup> Nurul Yaqien, "Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan Islam," *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 2, no. 1 (August 15, 2017): 11–21, <https://doi.org/10.18860/jmpi.v2i1.4355>.

<sup>18</sup> Ram Bhageeratha and Gomatesh Ravanavar, "Development Of Student(S) Satisfaction Index Model – A Study," *ZIJMR* 5 (August 1, 2015): 2231–5780.

<sup>19</sup> Hendra Hadiwijaya, "Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang," mpra Paper, September 2016, <https://mpa.ub.uni-muenchen.de/81588/>.

kepada lembaga, Sehingga perlu adanya peningkatan layanan yang bermutu agar stakeholders. Untuk itu sekolah dituntut memiliki pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat (*stakeholders*) merasa puas pada layanan yang diberikan. Merujuk hasil pengujian hipotesis dalam penelitian yang dilakukan oleh Tanyaporn Kaniganat dan Sirion Chaipoopirutana menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah relasional kinerja, operasional kinerja, biaya kinerja, pelayanan yang bermutu dan image (citra) organisasi.<sup>20</sup> Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Connie Chairunnisa bahwasanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (*stakeholder*) sebesar 71,4%.<sup>21</sup>

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan perlu adanya strategi yang maksimal agar dalam proses pendidikan yang dilaksanakan bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan pendidikan sendiri bersifat dinamis dan dapat ditelaah dari berbagai sudut pandang sehingga penting bagi lembaga untuk merancang strategi pelayanan yang sesuai sehingga ketika dalam pelaksanaannya nanti tidak ada masalah yang menghambat. Merujuk hasil penelitian yang dilakukan Delita Dan kawan-kawan mengungkapkan bahwasanya apabila strategi yang digunakan tepat maka akan memberikan hasil yang memuaskan.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Tanyaporn Kaniganat dan Sirion Chaipoopirutana, A Study Of Factors Influencing Customer Satisfaction: An Implementation On Thai , International Conference On Business, Law And Corporate Social Responsibility, 1-2 Oktober, 2015 pukhet (thailand)

<sup>21</sup> Connie Chairunnisa, "The Effect of Brand Image And Quality Of Educational Services On Customer Satisfaction," *Jurnal Manajemen* 22, no. 3 (2018): 325–39.

<sup>22</sup> "Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Al-Ma'arif Singosari Malang) / Delita Yana Prasetyaning Putri," accessed February 14, 2021, <http://library.um.ac.id>.

Berdasarkan uraian dan keunikan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan strategi pelayanan akademik SMA Nurul Jadid dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang dalam hal ini dibatasi kepada pelayanan terhadap pembelajaran sarana prasarana. Adapun didasarkan SMA Nurul jadid itu mamiliki lulusan mampu berkompetisi baik didunia kerja maupun dunia pendidikan banyaknya prestasi, kepuasan *stakeholder*.<sup>23</sup> Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta memiliki tenaga pendidik yang berkompeten menjadi strategi untuk SMA Nurul Jadid..

### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pada uraian di atas, maka penulis memfokuskan perumusan pada:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo?
2. Apa problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
2. Untuk mengetahui Problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

---

<sup>23</sup>Hasil obsevasi pada tanggal 13 Februari 2021

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoretis, dengan adanya penelitian ini dapat memperbanyak khazanah pendidikan khususnya tentang pelayanan pendidikan.
2. Secara praktis, dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat menambah wawasan pengetahuan sebagai bekal pada saat ini dan kedepannya serta berguna bagi penulis dan pembaca pada umumnya.
3. Sebagai masukan bagi staff atau pegawai layanan pendidikan yang ada di SMA Nurul Jadid agar pelayanan pendidikannya makin baik untuk kedepannya.

#### **E. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitan Penelitian**

Penelitian terdahulu menguraikan letak perbedaan bidang kajian yang diteliti dengan peneliti-peneliti sebelumnya. Untuk mengindari adanya pengulangan kajian terhadap hal-hal yang sama. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut.

Adapun penelitian terdahulu yang memiliki judul dengan penelitian ini akan memiliki beberapa perbedaan, diantaranya: Pertama, Ike Kristiana, 2014. Hubungan Pelayanan Administrasi Akademik, Kinerja Dosen, Dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKES Husada Jombang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan layanan administrasi akademik, dan penelitian kinerja dosen dengan kepuasan mahasiswa sedangkan penelitian ini membahas strategi pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid yang mana dari kedua penelitian memiliki obyek dan

focus penelitian yang berbeda.

Kedua, penelitian Indirwan yang membahas persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di UIN Alauddin Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menyikapi sejauh mana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dari keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), Jaminan (assurance), empati (emphaty), dan keberwujudan (tangibles), disamping itu pula berbagai macam kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan uapaya-upaya yang dilakukan oleh pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik menuju pelayanan yang berkualitas. Sedangkan penelitian ini membahas strategi pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Jadid yang mana dari kedua penelitian memiliki obyek dan lokasi penelitian yang berbeda.

Ketiga penelitian Bangun Prajadi Cipto Utomo yang membahas Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Situs : Di Akbid Citra Medika Surakarta) Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik yang dikembangkan di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta dalam pencapaian mutu institusi serta hasil yang dicapai melalui Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta. Sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid.

Keempat, Tuti Alawiyah yang membahas pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan *brand image* terhadap kepuasan *stakeholder* Madrasah Aliyah Negeri

di Kota Pati. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan stakeholder Madrasah Aliyah Negeri di Kota Pati. (2) menganalisis pengaruh brand image terhadap kepuasan stakeholder Madrasah Aliyah Negeri di Kota Pati. (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendidikan, dan brand image terhadap kepuasan stakeholder Madrasah Aliyah Negeri di Kota Pati. sedangkan penelitian ini strategi pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Jadid yang mana dari kedua penelitian memiliki focus, obyek dan metode penelitian yang berbeda.

**Tabel 1.2**

**Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan.**

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Ike Kristiana, 2014	Hubungan Pelayanan Administrasi Akademik, Kinerja Dosen, Dengan Kepuasan Mahasiswa di STIKES Husada Jombang.	Penelitian sama membahas pelayanan yang berkaitan dengan akademik	Tujuan penelitian terdahulu bahas administrasi akademik kampus sedangkan penelitian ini membahas strategi pelayanan akademik sekolah	Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo berfokus pada bentuk pelayanan akademik SMA Nurul Jadid dan upaya pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas
2	Indirwan	Persepsi Mahasiswa	Penelitian sama	penelitian terdahulu	

	2016.	Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana Uin Alauddin Makassar	membahas pelayanan akademik	membahas persepsi mahasiswa pada pelayanan akademik kampus sedangkan penelitian pelayanan akademik di sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan	pelayanan pedidikan SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo
3	Bangun Prajadi Cipto Utomo, 2012	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Situs : Di Akbid Citra Medika Surakarta)	Penelitian sama membahas tentang strategi dan pelayanan akademik	penelitian terdahulu membahas kualitas pelayanan akademik kampus sedangkan penelitian strategi pelayanan akademik	
4.	Tuti alawiyah, 2019	pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan <i>brand image</i> terhadap kepuasan <i>stakeholder</i> Madrasah Aliyah Negeri di Kota	Penelitian Pelayanan pendidikan	Penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif dan focus terhadap <i>brand image</i> sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	

		Pati		yang berfokus kepada layanan akademik sekolah	
--	--	------	--	--	--

Adapun beberapan penelitian terdahulu diatas memiliki kesamaan tentang pelayanan akademik akan tetapi memiliki perbedaan seperti fokus masalah, tujuan bahkan metode penelitian sedangkan penelitian ini setrategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul jadid.

#### **F. Definisi Istilah**

Untuk mempermudah pemahaman kajian penelitian ini dan untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam menginterpretasikan istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun istilah-istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Strategi

Strategi merupakan rudme peta yang saling terintegrasi dalam sekolah dalam pembelajaran dan sarana prasana untuk mendukung atau menjadikan pelayanan pendidikan yang berkualitas di SMA Nurul Jadid.

##### 2. Pelayanan akademik

Pelayanan akademik sebagai usaha yang dilakukan oleh SMA Nurul Jadid untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan siswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik sekolah.

### 3. Kualitas pelayanan pendidikan

Kualitas pelayanan pendidikan adalah pelayanan pendidikan yang bisa diukur melalui parameter yaitu Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empath

## **BAB II**

### **PERSEPEKTIF TEORI**

#### **A. Strategi**

Strategi merupakan suatu pedekatan yang semua berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan serta eksekusi dalam aktivitas yang memiliki kurun waktu tertentu, strategik adalah proses untuk mengformulasi dan menerapkan sebuah strategi. Sedangkan strategis adalah suaru tujuan dan sasaran yang menguntungkan dan bersifat jangka panjang. Dari ketiga hal tersebut penelitian ini menggunakan strategi dalam pembahasanya. Strategi itu sendiri sangat penting disetiap kegiatan organisasi agar tujuan yang diinginkan tercapai.

#### **1. Pengertian Strategi**

Secara etimologi, Kata "strategi" adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani, strategos. Adapun strategos dapat diterjemahkan sebagai 'komandan militer' pada zaman demokrasi Athena. Secara terminologi, strategi berasal dari kata Yunani strategeia (stratos = militer; dan ag = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan dengan situasi pada zaman dulu yang sering perang, dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang<sup>24</sup> Sedangkan Menurut David, strategi

---

<sup>24</sup> Irine Diana Sari Wijayanti, Manajemen, (Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2008), 61.

adalah alat untuk mencapai tujuan jangka panjang untuk mengambil tindakan secara potensial dimana membutuhkan keputusan<sup>25</sup>

Stephen Robbins dalam Sanjaya mendefinisikan strategi sebagai penentu tujuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapat sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Berfikir strategis meliputi tindakan memperkirakan atau membangun tujuan masa depan yang diinginkan, menentukan kekuatan-kekuatan yang akan membantu atau yang menghalangi tercapainya tujuan serta merumuskan rencana untuk mencapai keadaan yang diinginkan.<sup>26</sup> Dalam dunia pendidikan strategi diartikan sebagai perencanaan yang berisi tentang rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu.<sup>27</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan strategi adalah langkah-langkah tertentu yang harus dijalankan oleh suatu organisasi ataupun perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam penentu jangka panjang.

---

<sup>25</sup> Fred R, David, *Manajemen Strategis*, Edisi Sepuluh, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 16-17.

<sup>26</sup> Morissan, *Manajemen Publik Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008), 152.

<sup>27</sup> Sanjaya, Wina. *Perencanaan & Desain Sistem Pembelajaran*. (Jakarta: Kencana. Prenadamedia Group, 2008), 126.

## 2. Ciri-ciri strategi

Adapun ciri-ciri strategi menurut Stoner dan Sirait<sup>28</sup> adalah sebagai berikut:

- a. Wawasan waktu, meliputi cakrawala waktu yang jauh ke depan, yaitu waktu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dan waktu yang diperlukan untuk mengamati dampaknya.
- b. Dampak, walaupun hasil akhir dengan mengikuti strategi tertentu tidak langsung terlihat untuk jangka waktu lama, dampak akhir akan sangat berarti.
- c. Pemusatan upaya, sebuah energy yang efektif biasanya mengharuskan pemusatan kegiatan, upaya atau perhatian terhadap rentang saran yang sempit.
- d. Pola keputusan, kebanyakan strategi mensyaratkan bahwa sederetan keputusan tertentu harus diambil sepanjang waktu. Keputusan-keputusan tersebut harus saling menunjang, artinya mengikuti suatu pola yang konsisten.
- e. Peresapan, sebuah strategi mencakup suatu spectrum kegiatan yang luas mulai dari proses alokasi sumber daya sampai dengan kegiatan operasi harian. Selain itu, adanya konsistensi sepanjang waktu dalam kegiatan-kegiatan ini mengharuskan semua tingkatan organisasi bertindak melalui naluri dengan cara-cara yang memperkuat strategi.

---

<sup>28</sup> A.F.StonerJames, DKK. Manajemen, Edisi Indonesia. (Jakarta: PT Premhalindo.1996), 140.

Sedangkan ciri-ciri strategi menurut Pardede<sup>29</sup> adalah sebagai berikut:

- a. Mempengaruhi setiap tingkat manajemen. Keputusan dari rangkaian kegiatan strategi akan mempengaruhi setiap tingkat manajemen strategi mulai dari manajemen tertinggi hingga manajemen terendah dari organisasi. Namun pemberlakuan dari strategi tersebut menjadi tanggungjawab seorang manajemen strategi tertinggi.
- b. Menimbulkan pengaruh dalam jangka panjang. Pembuatan putusan-putusan strategi dapat dibuat dalam waktu yang lebih singkat, namun keputusan yang dibuat dalam waktu singkat tersebut akan berpengaruh terhadap jangka panjang dari aktivitas sebuah organisasi.
- c. Berwawasan masa depan. Putusan strategi dimaksudkan untuk pedoman pelaksanaan kegiatan dimasa yang akan datang oleh karenanya putusan strategi didasari oleh sebuah analisis yang menyangkut masa yang akan datang seperti peluang, ancaman, kekuatan dan kelemahan dari organisasi.
- d. Mempengaruhi seluruh bagian dari organisasi. Bagian dari organisasi merupakan sebuah sistem yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain, maka ketika putusan-putusan strategi mempengaruhi satu bidang maka secara otomatis akan mempengaruhi bidang lainnya. Tentu besar kecilnya berpengaruh tergantung kepada seberapa besar tingkat keterikatan atau ketergantungan satu bidang dengan bidang lainnya.

---

<sup>29</sup>Pontas Pardede. *Manajemen Stratgik dan Kebijakan Perusahaan* ( Jakarta: Mitra Wacana Media.2011),57-58.

- e. Berwawasan terbuka. Setiap kegiatan yang terjadi dalam sebuah organisasi tentu saja selalu dipengaruhi oleh berbagai hal yang terdapat diluar organisasi. Oleh karenanya keputusan strategi itu harus berwawasan terbuka karena dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh lingkungan luar organisasi.
- f. Memberikan kerangka pengambilan putusan pada manajemen tingkat yang lebih rendah. Manajer tertinggi merupakan orang yang paling bertanggungjawab dalam berjalannya sebuah organisasi. Oleh sebab itu, putusan strategi menjadi sebuah landasan kerangka berpikir dari manajer tingkat yang lebih rendah untuk mengambil sebuah keputusan sehingga tidak bertentangan dengan manajer tertinggi dan arah tujuan organisasi.
- g. Membutuhkan sumber daya. sebuah keputusan strategi akan memerlukan penambahan sumber daya yang relevan untuk mendukung dan menjalankan strategi tersebut.

### **3. Tingkatan Strategi.**

Menurut Wheelen dan David ada beberapa tingkatan dalam strategi untuk perusahaan besar, ada tiga tingkatan strategi manajemen yang berkembang sesuai dengan lembaga pendidikan yaitu:<sup>30</sup>

- a. Strategi Korporasi (Corporate strategy)

Strategi korporasi disusun pada tingkatan tertinggi dalam suatu organisasi (organisasi induk), membahas tentang pilihan rencana strategis, pengalokasian sumber daya. Level korporasi seorang pemimpin organisasi mengoordinasi aktivitas

---

<sup>30</sup> Wheelen, David Dkk *manajemen strategis*. (Yogyakarta: Penerbit Andi. 2003),15

tiap unit kerja yang terpisah secara struktural. Usaha mengembangkan dan mempertahankan kompetensi inti (core competence) pada tingkat korporasi cenderung lebih luas dan umum misalnya keuangan, sumber daya, dan efektivitas organisasi. Sinergi merupakan keunggulan kompetitif utama bagi lembaga pendidikan dimana kegiatan saling berkaitan dan memberikan kekuatan pada kegiatan lain dengan melakukan koordinasi dengan antar personalia.

b. Strategi Bisnis (Business Strategy)

Strategi bisnis memfokuskan pada cara sekolah dapat bersaing dengan sekolah lain sehingga dapat menjadi daya pendorong untuk terus meningkatkan mutu. Isu utama yang dikaji pada tingkat bisnis adalah cara mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif dan menganalisa kompetensi yang dapat memenuhi kebutuhan organisasi. Sekolah mengembangkan suatu bagian organisasi sekolah dapat berupa tim kerja yang menganalisa dan mengembangkan manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat sehingga sekolah mengetahui aspek yang diinginkan layanan oleh masyarakat sebagai pedoman dan bahan pertimbangan sekolah untuk menerapkan rencana strategis.

c. Strategi Fungsional (Functional Strategy)

Strategi tingkat fungsional mempunyai ruang lingkup yang lebih sempit dari strategi bisnis. Strategi fungsional berhubungan dengan aktivitas bidang fungsional seperti strategi keuangan sekolah. Kepala sekolah mendelegasikan pengembangan strategi fungsional kepada para wakil kepala sekolah, seperti kegiatan promosi

sekolah. Sekolah menganalisa keunggulan sekolah yang nantinya dikembangkan menjadi pedoman dalam arah kebijakan sekolah.

## **B. Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik merupakan suatu hal yang dianggap sangat penting untuk keberlangsungan sebuah sekolah dalam menghadapi para pesaing. Karena salah satu alat untuk mengukur pelayanan akademik baik atau tidaknya dapat dirasakan langsung oleh siswa.

### **1. Pengertian Pelayanan Akademik**

Pelayanan merupakan aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan, konsumen bisa menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Sedangkan Menurut Kotler<sup>31</sup> pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan sendiri di Indonesia secara umum dikenal dengan pelayanan publik yang mana menurut Harbani Pasolong<sup>32</sup> adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak terlepas dari berbicara tentang pelayanan

---

<sup>31</sup> Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2. Jakarta:2008),121.

<sup>32</sup> Harbani, Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta.2007), 128.

pendidikan, yang mana pelayanan pendidikan itu sendiri termasuk pelayanan publik tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.<sup>33</sup>

Menurut Anastasia D. dan Ciptono<sup>34</sup> pelayanan akademik merupakan pelayanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Sedangkan menurut Tampubolon dalam Sufiyah<sup>35</sup> Pengertian pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita dalam Susanto<sup>36</sup> adalah upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. Dari beberapa pengertian sebelumnya dapat kita simpulkan bahwasanya pelayanan akademik merupakan serangkaian aktivitas atau kinerja bersifat tidak kasat mata dan kasat mata yang dilakukan oleh lembaga pendidikan khususnya kepada siswa untuk memberikan kemudahan akan pemenuhan kebutuhan siswa atau mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik selama melakukan jenjang pendidikan di lembaga.

---

<sup>33</sup> Surat Keputusan. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 2004

<sup>34</sup> Anastasia Diana. Tjiptono, Fandy. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. 2003), 403.

<sup>35</sup> Arrafiyatus Suffiyah. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, jurnal ISSN. Vol. 13. No. 22011, 85-93

<sup>36</sup> Ahmad Susanto. *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2014), 91.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas dapat dikaitkan dengan teori *Value Chain* merupakan teori yang dikembangkan oleh Michael Porter, *Value chain* merupakan suatu strategi untuk mencapai keuntungan dengan mengevaluasi dan memanfaatkan setiap aktivitas untuk mencapai hasil yang terbaik. Value chain di perusahaan merupakan aktivitas pembentukan nilai yang saling berhubungan dimulai dari sumber material dasar oleh pemasok sampai produk tersebut berada di tangan konsumen.

Berikut adalah aktivitas-aktivitas yang berada dalam *Value Chain* (Rantai Nilai) menurut Porter<sup>37</sup>:

a. *Primary Activities* (Aktivitas Utama) ada lima kategori generik aktivitas primer yang diperlukan dalam pelayanan akademik, yaitu:

- 1) *Inbound Logistics*, aktivitas yang bersifat pembelajaran yang disajikan oleh sekolah. Dalam aktivitas ini adalah siswa dilayani melalui proses kegiatan belajar mengajar oleh guru (Tenaga pendidik).
- 2) *Operation, aktivitas* Dalam kegiatan ini, siswa diberi proses pembelajaran baik dikelas, laboratorium, maupun di luar kelas.
- 3) *Outbound Logistics*, pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan sarana prasarana yang dapat digunakan ketika kegiatan pembelajaran.

---

<sup>37</sup> Porter, Michael, E. *Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance*. (1985). New York : The Free Press A. Division of Macmillan Publishing.

4) *Marketing and Sales*, aktivitas yang berhubungan dengan hasil dalam hal ini lulusan yang berkualitas dan berdaya saing sesuai visi, misi, dan tujuan pendidikan yang dikembangkan oleh sekolah

5) *Service*, aktivitas yang berhubungan dengan penyediaan bimbingan konseling. Siswa mendapatkan pembimbingan dan pendamping yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi selama ia berada disekolah berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

b. *Support Activities* (Aktivitas Pendukung) merupakan aktivitas yang mendukung semua aktivitas primer aktivitas-aktivitas pendukung terdiri dari:

1) *Procurement* merupakan hal yang berkaitan dengan bahan ajar seperti buku sehingga perlu adanya tempat yang memadai hal tersebut. Dalam hal ini adalah perpustakaan

2) *Technology Development* merupakan hal yang terdiri dari laboratorium yang mendukung kegiatan belajar mengajar disekolah seperti laboratorium bahasa, komputer dan lain-lain.

3) *Human Resource Management* merupakan aktivitas tambahan yang diberikan sekolah kepada siswa agar mendukung kemampuan siswa yaitu kegiatan ekstrakurikuler seperti: olahraga, seni dan lain-lain.

4) *Firm Infrastructure*, aktivitas yang berkaitan dengan atribut sekolah seperti seragam, kaos olahraga dan lain-lain.

Dalam model tersebut di atas, ada 2 area dalam menjalankan aktivitas untuk menciptakan output. Dalam konteks pelayanan akademik, output adalah lulusan itu sendiri. Pertama *primary activities* atau aktivitas inti/utama dalam konteks penyelenggaraan pendidikan adalah pelayanan yang bersifat akademis yang disajikan oleh sekolah. Dalam aktivitas inti adalah siswa dilayani melalui proses akademik atau dengan kata lain, aktivitas inti adalah aktivitas yang menjadikan manusia (siswa) lebih bernilai. Makna nilai disini luas, yaitu sebagaimana tergambar dalam tujuan pendidikan nasional.<sup>38</sup> Secara eksplisit tergambar dalam pernyataan visi dan tujuan yang ada di setiap sekolah. Kedua, *supporting activities* (aktivitas pendukung), pada area ini terdapat aktivitas pendukung aktivitas inti sebagaimana tersebut di atas atau yang disebut dengan aktivitas manajerial sekolah. Atau dengan kata lain aktivitas pendukung dalam konteks ini adalah manajemen sekolah yang terdiri dari beberapa komponen diantaranya: pelayanan bimbingan konseling, ekstrakurikuler, perpustakaan dan pembiayaan.

Pendekatan yang dapat digunakan dalam mengawal kualitas pendidikan, baik pada area core activities maupun supporting activities adalah quality control (QC) dan quality assurance (QA). Yang mana, QC merupakan kegiatan operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan mutu yang merujuk pada deteksi dan eliminasi komponen-komponen atau hasil akhir suatu produk atau layanan yang tidak

---

<sup>38</sup> Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

sesuai standar.<sup>39</sup> Pendekatan QC ini dilakukan setelah produk dihasilkan atau diproduksi atau bahasa lain by product approach. Sementara, *Quality Assurance* adalah seluruh rencana dan tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas.<sup>40</sup> Merujuk teori *Value Chain* yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, yang mana dalam model tersebut dikaitkan kepada pelayanan akademik maka terdapat dua area besar yaitu:

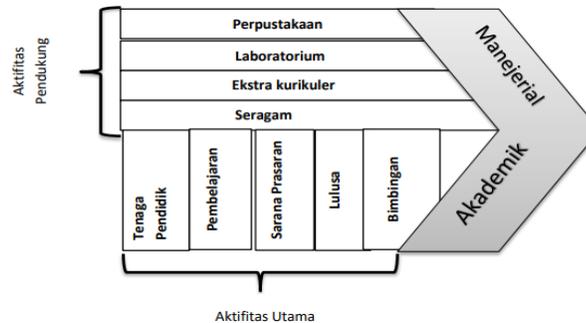
- a. *Primary Activities* (Aktivitas Utama) yang mencakup pembelajaran, tenaga pendidik, sarana prasarana, bimbingan konseling dan lulusan)
- b. *Supporting Activities* (Aktivitas Pendukung) yang mencakup hal-hal manajerial yang mendukung aktivitas kerja seperti perpustakaan, Laboratorium, Ekstrakurikuler dan Seragam.

---

<sup>39</sup> D.I. Thwaites. Department of Oncology Physics, Edinburgh Cancer Centre, University of Edinburgh, Western General Hospital, Edinburgh, United Kingdom chapter 12,420

<sup>40</sup> Elliot, S.(1993).*Management of Quality in Computing System Education: ISO 9000 Series Quality Standards Applied*. Journal of System Management, r,6-11 dan 41-42.

**Gambar 2.1 Model Pelayanan Akademik Sekolah**



Sumber: Adaptasi dari *Value chain* yang dikembangkan oleh Michael Porter 1985

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwasanya pada area *Primary Activities* (aktivitas Utama) pelayanan akademik berpusat pada pada pelayanan pembelajaran, sarana prasarana, tenaga pendidik bimbingan konseling, dan prestasi siswa sedangkan *supporting activities* (aktivitas pendukung), pada area ini terdapat aktivitas yang pendukung aktivitas utama sebagaimana tersebut di atas atau bisa disebut dengan aktivitas manajerial sekolah. Atau dengan kata lain aktivitas pendukung dalam konteks ini adalah pelayanan akademik sekolah yang terdiri dari perpustakaan, Laboratoriun, ekstrakurikuler dan pembiayaan. Yang mana keduanya perlu dan harus mendapatkan perhatian tentang proses dan hasil yang berkualitas. Untuk itu, peneliti lebih mengadaptasi Value Chain Model, yang berfokus pada pelayanan akademik disekolah dengan menggunakan pendekatan QC dan QA.

## **2. Bentuk Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Dalam perguruan tinggi pelayanan akademik terdapat lima bentuk pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan kurikuler, meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat Bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain
- b. Pelayanan penelitian, meliputi buku pedoman penelitian, lembaga penelitian, pelaksanaan penelitian, publikasi hasil penelitian, seminar penelitian, termasuk juga alat Bantu seperti di atas,
- c. Pelayanan pengabdian masyarakat, termasuk jenis ini adalah buku pedoman, pelaksanaan program, administrasi program dan publikasi hasil program,
- d. pelayanan administrasi meliputi kebijakan strategis, administrasi kegiatan akademik (seperti kehadiran perkuliahan, penilaian, praktikum), registrasi, transkrip, ijazah dan system informasi,
- e. Pelayanan ekstra kurikuler, meliputi buku informasi atau panduan kegiatan ekstra kurikuler, pengelolaan program dan kegiatan

kemahasiswaan, pengembangan minat, kesejahteraan, olah raga, kesehatan, serta alat dan sarana pendukungnya.<sup>41</sup>

Sedangkan pelayanan akademik disekolah terdapat 3 bentuk pelayanan yaitu:<sup>42</sup>

- a. Pelayanan akademik tentang pembelajaran melibatkan banyak unsur, diantaranya: guru atau dosen mempunyai fungsi yang sangat dominan dalam memberikan pelayanan akademik terhadap peserta didik. Sudarwan Danim<sup>43</sup> berpendapat bahwa tenaga kependidikan, dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya, pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan. Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu<sup>44</sup> bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para actor atau petugas yang melaksanakannya. guru memiliki fungsi dominan dalam pelayanan akademik karena tugas guru atau dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji.

---

<sup>41</sup> Tampubolon, Daulat P., (2001). Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad 21. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

<sup>42</sup> Rahayu, Sugi. Ekspetasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Social Dandan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2016.

<sup>43</sup> Sudarwan Danim. *Agenda pembaruan Sistem Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2003). Hal 80

<sup>44</sup> Mastuhu. *Menata Ulang Pemikiran Sistem Pendidikan Nasional dalam Abad 21*. Yogyakarta: Safiria Insania Press. 2004), 109

- b. Pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, Nasution mengungkapkan bahwa siswa harus diberi pembelajaran dalam sebuah bentuk pembelajaran tentang organisasi, sehingga kurikulum menjadi salah satu alat untuk mencapai suatu tujuan.<sup>45</sup>
- c. Pelayanan akademik terkait sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

### **3. Kualitas Pelayanan Akademik**

Dalam pelaksanaan pelayanan akademik pastinya akan mengedepankan kebutuhan *stakeholder* sehingga perlu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Sallis kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Sedangkan kualitas pelayanan akademik menurut Lupiyoadi adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana pelayanan akademik yang diberikan. Pelanggan, dalam hal ini peserta didik, akan mengatakan pelayanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.<sup>46</sup> Apabila

---

<sup>45</sup> Nasution. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar* ( Jakarta: Bumi Aksara. 2010.),56.

<sup>46</sup> Lupiyoadi. *Manajemen pemasaran Jasa*. Edisi 3 (Jakarta: Selemba Empat.2013),163.

kualitas pelayanan akademik yang dirasakan bahkan melebihi yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.<sup>47</sup>

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan sikap terhadap pelayanan dan secara umum diterima sebagai kepuasan pelanggan secara total.<sup>48</sup> Sama halnya dengan Parasuraman, Zeithaml, et., al.<sup>49</sup> menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan dari pelayanan oleh pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan parameter pengukuran yang selama ini digunakan oleh organisasi privat, yaitu SERQUAL (*Services Quality*) teori yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry.

Merujuk teori Parasuraman, setidaknya ada 5 parameter pengukuran kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangibles, yaitu bukti fisik terkait fasilitas, peralatan, dan penampilan staf
- b. Reliability, diartikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan pelayanan sesuai kompetensi/handal dan akurat sesuai yang dijanjikan ;
- c. Responsiveness, yaitu adanya kesediaan dalam memberikan pelayanan atau membantu pelanggan secara cepat;

---

<sup>47</sup> Ahmad Susan. *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*. 91.

<sup>48</sup> A. Valarie Zeithaml and Mary Jo Bitner. *Services Marketing*. Singapore: McGrawHill. 1996.

<sup>49</sup> Zeithaml, et. al, *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York, N.Y. 1990.

- d. Assurance, yaitu jaminan atau tingkat kepastian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak melanggar hukum dan tidak beresiko. Jaminan ini meliputi kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan)
- e. Empathy, diartikan sebagai sikap kepedulian atau perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan.<sup>50</sup>

Parameter diatas dapat diadaptasi menjadi salah satu model pengukuran kualitas pelayanan akademik sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Parameter Pelayanan Akademik Sekolah**

No	Parameter	Operasional
1	Tangible	Parameter ini menyangkut sarana dan prasarana, ataupun pekerja di sekolah.seperti perpustakaan laboratorium dan lainnya
2	Reliability	Parameter ini menyangkut kehandalan dan/atau tingkat kompetensi sumber daya manusia yang berhubungan langsung keterampilan yang dimiliki karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, menjanjikan serta memuaskan seperti kompetensi dan kualifikasi guru dalam belajar dan membimbing siswa dalam belajar
3	Empathy	Parameter ini digunakan untuk mengukur tingkat perhatian secara individual siswa, dalam hal ini dapat dilihat dari kesediaan guru memahami kondisi siswa.
4	Responsiviness	Parameter ini digunakan untuk mengukur tingkat kecepatan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sepeti guru, staff dan sebagainya. Memberikan pelayanan kepada siswa.

<sup>50</sup> Lupiyoadi. *Manajemen pemasaran Jasa*. Edisi 3 ....166.

5	Assurance	Parameter ini digunakan untuk mengukur aspek kepastian atau jaminan pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Dalam konteks sekolah, parameter ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepastian atau jaminan lulusan dari sekolah
---	-----------	--

Sumber : Adaptasi teorur dari A. Parasuraman, Valarie A. Zithaml, dan Leonard L. Berry tahun 1985

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 Pasal 1 ketentuan umum yaitu: Sivitas Akademika di sekolah terdiri dari peserta didik, tenaga kependidikan, pendidik. Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.

### **C. Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Pelayanan pendidikan memiliki peran yang penting bagi lembaga pendidikan sebagai penyelenggara layanan agar mampu bersaing di era global ini. Tuntutan yang diharapkan dari pelanggan adalah terjaminnya kualitas baik akademik maupun administratif.

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pendidikan

Pengertian Kualitas Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),<sup>51</sup> kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Wijaya<sup>52</sup> mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan dan konsumen.

Sedangkan pelayanan Pendidikan itu sendiri merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.<sup>53</sup> Pelayanan dalam pendidikan termasuk sebagai layanan publik dinyatakan dalam pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang selengkapny berbunyi: ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

<sup>52</sup> Wijaya, Toni. *Manajemen Kualitas Jasa*. (jakarta: PT Indeks. 2011) Hal 11

<sup>53</sup> Syaiful Sagala, *Konsep Dan Makna Pembelajaran* (Bandung : Alfabeta, cv, 2011), 3

<sup>54</sup> Undang-undang Republik indonesia No.25 tahun 2009.

Dalam konteks agama pelayanan dianjurkan, Adapun ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan pelayanan adalah sebagaimana surat Al-Hasyr Ayat: 9

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْأَيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ۗ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

*Artinya: " Dan orang-orang yang telah menempati kota madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka muhajirin, mereka (Anshor) mencintai orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin), dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atas dirinya sendiri, meskipun mereka juga memerlukan. Dan siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung. "55*

Dari ayat diatas terlihat adanya usaha untuk menghormati dan melayani orang lain. Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan oleh kaum Muhajirin. Ayat ini menunjukkan bagaimana seharusnya konsep pelayanan dalam bidang pendidikan atau dalam bidang yang lainnya. Keihlasan pelayan dan kerelaan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Lembaga pendidikan atau sekolah 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.

---

<sup>55</sup> Departemen Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an* dan Terjemahnya.

Kualitas pelayanan pendidikan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja lembaga pendidikan yang diharapkan siswa, serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan siswa secara konsisten pada pendidikan, Kualitas pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan.<sup>56</sup>

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan.

## **2. Indikator Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan dapat dilakukan dengan parameter pengukuran, yaitu: (1) Dimensi Keandalan, dengan meningkatkan keakurasian, ketepatan dan ketangkasan karyawan dalam pelayanan pada orang tua, serta peningkatan kemampuan instruktur dalam memberikan solusi pada penanganan masalah- masalah matematika para siswa belajarnya; (2) Dimensi Bukti Langsung, dengan melakukan perbaikan dan peningkatan kebersihan dan kenyamanan ruangan,

---

<sup>56</sup> Pontjorini, R., Prima, G.Y., & Rochaety, E. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara.2005.),46

penampilan pegawai dan instruktur, serta kondisi sarana non operasional sekolah; (3) Dimensi Daya Tanggap, dengan memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap segala keluhan, baik dari orang tua maupun siswa belajar; (4) Dimensi Jaminan, dengan meningkatkan keseriusan instruktur dalam proses pembelajaran sehingga bisa memberikan pemahaman akan kemanfaatan pendidikan; dan (5) Dimensi Empati, dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi baik kepada orang tua maupun siswa belajar dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka sebagai konsumen.<sup>57</sup>

Dalam dunia pendidikan yang termasuk konsumen dalam pengelolaan institusi pendidikan adalah manajer, guru, staf dan siswa . Sedangkan, pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi, suatu pelayanan pendidikan disebut berkualitas apabila antara pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.<sup>58</sup> Kepuasan pelanggan sendiri merupakan harapan yang dibandingkan dengan tingkat kinerja atau hasil yang dirasakan oleh seseorang. Seperti staff, guru maupun siswa akan merasa puas kinerja atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Menurut Garbarino dan Jhonson, Anderson dan Narus, Gervin dalam Tjiptono)<sup>59</sup> indikator dari kepuasan diantaranya:

---

<sup>57</sup> Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen Jurnal Ekonomi Bisnis, TH. 16, NO. 1

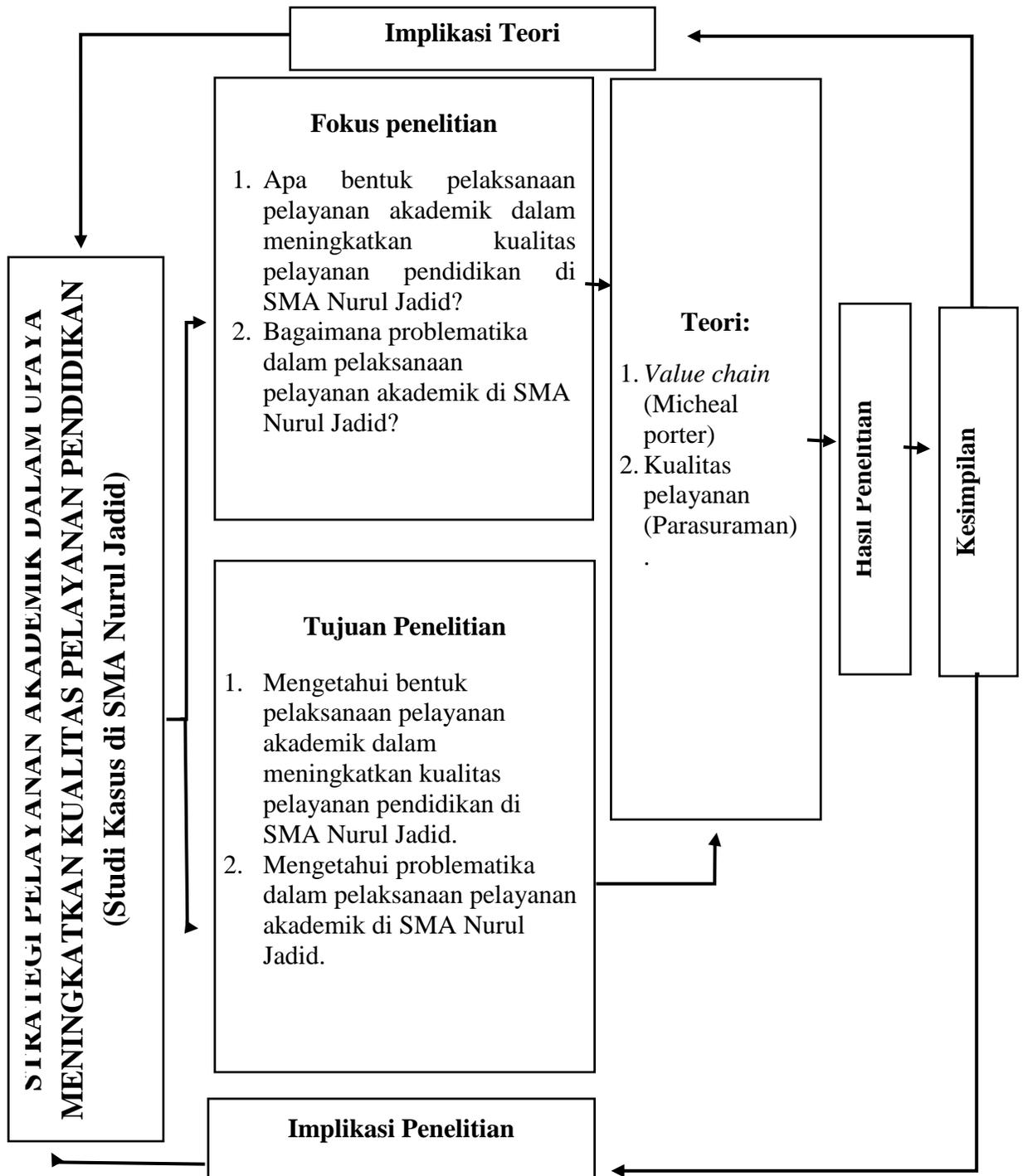
<sup>58</sup> Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: AriRuz .2011), 63.

<sup>59</sup> Fandy Tjiptono. 2005. *Brand Management and strategy*. Edisi Pertama. Andi : Yogyakarta. Hal 85

- a. Senang, artinya karyawan, guru dan siswa yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh sekolah.
- b. Share positive information artinya karyawan, guru dan siswa yang puas akan berbagi informasi positif, seperti merekomendasikan sekolah sebagai tempat menimba ilmu serta menceritakan keunggulan sekolah kepada kerabat dekat.
- c. Tidak complain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang telah di berikan oleh sekolah Dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam sebuah pelayanan, indikator kepuasan pelanggan yaitu karyawan, guru dan siswa

#### D. Kerangka Berfikir Penelitian

Secara sederhana dalam penelitian ini disusun alur pemikiran sebagai berikut:



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Kualitatif Dan Jenis Penelitian Studi Kasus

##### 1. Pendekatan penelitian

Dalam melakukan sebuah kegiatan penelitian, hal yang harus ada adalah sebuah pendekatan yang digunakan dalam menggali informasi dari lapangan. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan yang dapat digunakan dalam mendeskripsikan suatu gejala atau fenomena yang terjadi di lapangan.<sup>60</sup> Menurut Bogdan dan Taylor seperti yang dikutip Moleong, metodologi kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>61</sup>

Berdasarkan metodologi pendekatan penelitian yang dikembangkan Bogdan dan Taylor menurut peneliti sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Ada beberapa pertimbangan peneliti sehingga menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini karena pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam

---

<sup>60</sup> Kasiram Moh, *Metodelogi Penelitian* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), 9.

<sup>61</sup> J Moleong Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013), 3.

suatu bentuk narasi secara alami, sebagaimana adanya, tanpa dimanipulasi atau diatur melalui eksperimen atau test.

## 2. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Ada beberapa macam pendekatan kualitatif, di antaranya adalah: *etnografis*, *grounded theory*, *case study*, *fenomenologi*. Dalam penelitian ini, yang digunakan adalah jenis penelitian studi kasus (*case study*); yaitu: suatu penelitian yang dilakukan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial.<sup>62</sup>

Dengan menggunakan jenis penelitian ini dapat di ungkapkan gambaran mendalam dan mendetail tentang suatu situasi atau objek, kasus yang akan di teliti dapat berupa satu orang, keluarga dan peristiwa, kelompok lain yang cukup terbatas, sehingga peneliti dapat menghyati, memahami dan mengerti bagaimana objek itu beroperasi dalam latar alami yang sebenarnya.<sup>63</sup> Dalam penelitian ini, peneliti ingin menalaah secara mendalam tentang strategi pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

---

<sup>62</sup> Afiffudin, dan Ahmad Saebani Beni. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 86-88.

<sup>63</sup> Murni yusuf, *Metode Penelitian Kuaintitatif, Kualittif dan Penelitian Gabungan*, 4 ed. (Jakarta: Kencana, 2017), 339.

Sesuai teori di atas, bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus dengan judul “Strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan (Studi kasus di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)”.

### **B. Kehadiran Peneliti**

Dalam suatu penelitian, keberadaan peneliti merupakan suatu hal inti keharusan yang harus ada dalam suatu penelitian. Peran peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian dalam upaya untuk mengetahui seberapa jauh usaha peneliti dalam memposisikan dirinya pada suatu instrumen penelitian. Posisi peneliti dalam instrumen penelitian yaitu untuk merencanakan penelitian, melaksanakan penelitian di lapangan dalam mengumpulkan data, menganalisis sekaligus menafsirkan data yang diperoleh, dan sebagai pelapor dari hasil penelitian yang diperoleh.<sup>64</sup> Begitu halnya dengan pendapat yang diungkapkan oleh Nasution bahwa tidak ada alasan lain untuk menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian yang utama. Semua tidak akan ada yang pasti karena masalah, fokus, prosedur penelitian dan hasil penelitian harus terus dikembangkan yang akan memposisikan peneliti sebagai instrumen yang akan mencapainya.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup>Moleong, *Metode Penelitian* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009). 167

<sup>65</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015.).306

### **C. Latar Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SMA Nurul Jadid Paiton terletak di Desa Karang Anyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena *pertama*, pelayanan di sekolahan yang sangat baik dibanding sekolahan-sekolahan swasta yang ada di probolingo. *Kedua*, memiliki lulusan sangat berkompeten. *Ketiga*, sekolah ini memiliki akreditasi A. *Keempat*, sekolah ini memiliki banyak prestasi akademik dan non-akademik. *Kelima*, banyak diminati oleh masyarakat, terbukti dengan banyaknya pendaftar peserta didik baru. Sehingga hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi ini.

### **D. Data Dan Sumber Data Penelitian**

Dalam rangka menyempurnakan penelitian ini, peneliti mengumpulkan beragam bentuk data kualitatif, mulai dari wawancara, pengamatan, dokumen, hingga bahan audio visual. Bersandar pada satu sumber data saja biasanya tidak cukup untuk mengembangkan pemahaman mendalam ini.<sup>66</sup> Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti

---

<sup>66</sup> W Creswall Jhon, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Terj. Achmad Fawaid, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 139.

dokumen dan lain-lain.<sup>67</sup> Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bentuk sumber penelitian, yaitu data primer dan sekunder<sup>68</sup>.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data, data yang dikumpulkan harus sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, sumber data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Maka sumber data disini ialah asal perolehan data yang didapat oleh penulis yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>69</sup> Adapun sumber data tersebut yakni kepala sekolah, Waka Kurikulum Guru dan siswa di SMA Nurul Jadid Paiton.

2. Sumber data skunder

Sumber skunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain sebagai penunjang sumber data primer, misalnya melalui orang lain, buku perpustakaan, dan dokumentasi.<sup>70</sup> Adapun sumber data tersebut yakni dokumen kurikulum, dokumen tata usaha, arsip lulusan dan web SMA Nurul Paiton Probolinggo.

---

<sup>67</sup> Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 157.

<sup>68</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DS* (Bandung: Alfabeta, 2014), 137.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DS*, 308.

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DS*, 309.

## E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data hendaknya dilakukan setelah berbagai langkah penelitian sebelumnya dirumuskan dengan baik.<sup>71</sup> Menurut Biklen dan Bogdan terdapat tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yakni wawancara mendalam (*in depth interview*); observasi partisipan (*partisipan observation*); dan studi dokumentasi (*study documents*).<sup>72</sup>

### 1. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti.<sup>73</sup> Sejalan dengan Sugiyono bahwa dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara kepada orang-orang yang ada di dalamnya.<sup>74</sup>

Wawancara mendalam (*indepth interview*) merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau menggunakan pedoman (*guide*) wawancara,

---

<sup>71</sup> Murni Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, 4 ed. (Jakarta: Kencana, 2017), 198.

<sup>72</sup> Bogdan dan Biklen, *Qualitative. Researchfor Education: An Introduction toTheory and Methods* (London: Alyn and Bacon, 1982), 306-308.

<sup>73</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 148.

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DS*, 25.

pewawancara, dan informasi terlebih dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian keabsahan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.<sup>75</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dalam proses pengumpulan data. Karena peneliti terlebih dahulu memilih responden atau informan kunci yaitu, kepala sekolah, Waka Kurikulum dan jajaran guru SMA Nurul Jadid. Disini Kepala sekolah dan Waka Kurikulum lebih mengetahui permasalahan yang terjadi dalam upaya kualitas pelayanan pendidikan di dalam sekolahan tersebut.

Peneliti menggunakan tujuh langkah yang dikemukakan oleh Guba dan Lincoln, yaitu; (1) menetapkan kepada siapa wawancara dilakukan. (2) menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan, (3) mengawali atau membuka alur wawancara, (4) melangsungkan alur wawancara (5) mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya, (6) menulis hasil wawancara ke dalam catatan lapangan, dan (7) mengidentifikasi tindak lanjut wawancara yang diperoleh.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Devania, "Wawancara Mendalam (Indept Interview)," 2021, <http://www.ut.ac.id/html/teknikwawancara.htm>. di akses pada 2 Februari 2021

<sup>76</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi*, 124

Tabel 3.1 Wawancara

No	Fokus	Informan	Wawancara
1	Pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid	WAKA Kurikulum	Tentang bentuk/ jenis pelayanan akademik yang digunakan di SMA Nurul Jadid
		Guru	Tentang pembelajaran dan kepuasan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid
		Siswa	Tentang kepuasan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid
2	Problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid	Kepala sekolah	Tentang kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid
		WAKA Saprasi	Tentang sarana prasarana di SMA Nurul Jadid
		WAKA kurikulum	Tentang pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid

		Guru	Tentang pelaksanaan dan penilaian pembelajaran SMA Nurul Jadid
--	--	------	--

## 2. Observasi partisipan

Observasi adalah studi yang sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.<sup>77</sup> Adapun observasi dibagi menjadi dua, yaitu partisipan dan non-partisipan, akan tetapi peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan adalah suatu proses pengamatan bagian dalam dilakukan oleh observer ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan di observasi.<sup>78</sup> Alasan peneliti memilih observasi partisipan karena banyaknya prestasi yang diraih serta banyaknya siswa yang mendaftar disana sehingga peneliti ingin mengetahui kebijakan pelayanan akademik dan kebijakan sumber daya pendidikan yang ada di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo sehingga mendapatkan data yang akurat sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Dalam observasi penelitian ini peneliti melakukan tiga tahapan yaitu:

---

<sup>77</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 146.

<sup>78</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DS*, 310.

- a. Pertama, observasi yang menggambarkan secara umum tentang SMA Nurul Jadid.
- b. Observasi yang berfokus pada informasi yang mencakup fokus penelitian
- c. Observasi terhadap kejadian atau fenomena yang ada dilapangan yang mencakup fokus peneliti.

### 3.2 Tabel Observasi

No	Fokus	Fenomena	Data
1	Pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo	Banyaknya prestasi yang diraih oleh SMA Nurul Jadid.	Kegiatan pembelajaran di SMA Nurul Jadid.
2	Problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid. SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo	Banyaknya siswa yang masuk di SMA Nurul Jadid.	Banyaknya lulusan SMA Nurul Jadid yang melanjutkan diperguruan tinggi negeri

### 3. Studi Dokumentasi

Surahman menjelaskan bahwa metode dokumentasi adalah sebagai laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan perkiraan terhadap peristiwa dan ditulis dengan sengaja dan menjelaskan keterangan mengenai peristiwa tersebut.<sup>79</sup>

Dokumentasi yang diperoleh dari data langsung tempat penelitian seperti peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, rekaman kegiatan dan data yang relevan dengan konteks penelitian.<sup>80</sup> Adapun data yang diperoleh oleh peneliti dengan metode ini seperti profil sekolah, dokumen, absensi kegiatan strategi pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

**Tabel 3.2 Dokumentasi**

No	Fokus	Informan	Data
1	Pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid.	WAKA Kurikulum	Dokument kurikulum yang digunakan oleh SMA Nurul Jadid.
		Staff Tata Usaha (TU)	Dokumen jumlah guru dan siswa di SMA Nurul Jadid
		Guru	Dokumen kegiatan pembelajaran di SMA Nurul Jadid

<sup>79</sup> Winarno Surahman, *Dasar dan Teknik Research* (Bandung: CV Tarsito, 1978), 138.

<sup>80</sup> Jhon, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Terj. Achmad Fawaid, 269.

2	Problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid	Kepela sekolah	Dokumen struktur dan peraturan di SMA Nurul Jadid
		Waka Kurikulum	Dokumen jumlah mata pelajaran di SMA Nurul Jadid
		Waka Kesiswaan	Dokumen lulusan di SMA Nurul Jadid
		Waka Saprass	Dokumen sarana prasarana di SMA Nurul Jadid.
		Guru	Dokumen silabus dan Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

#### **F. Analisis Data**

Proses analisis data penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles, Huberman dan Saldana, yaitu analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah

jenuh. Berikut langkah-langkah dalam analisis data model Miles, Huberman dan Saldana:<sup>81</sup>

1. Kondensasi data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Data yang di peroleh dari kondensasi data tersebut berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dari kepala sekolah, Waka Kurikulum, Staff, Guru dan siswa SMA Nurul Jadid .

2. Penyajian data

Setelah data dikondensasikan, selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah mendisplay data. Display dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang memperbolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>82</sup> Dengan mendisplay data, maka memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya dalam melakukan display data peneliti menggunakan teks yang naratif.

---

<sup>81</sup> MB Miles dan AM, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, 3 ed., Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi (Jakarta: UI-PRESS, 2014), 31.

<sup>82</sup> Murni yusuf, *Metode Penelitian Kuaintitatif, Kualittif dan Penelitian Gabungan*, 408.

### 3. Verifikasi/ penarikan kesimpulan

Ketiga, dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya<sup>83</sup>. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, mungkin juga tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

### **G. Keabsahan Data**

Pengecekan keabsahan data bertujuan untuk membuktikan bahwa apa yang di amati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dalam kenyataan. Untuk memperoleh keabsahan data atau data yang valid diperlukan tehnik pemeriksaan, sehingga di peroleh informasi yang absah.<sup>84</sup>

Dengan metode ini, maka peneliti secara langsung menguji kredibilitas data sewaktu proses melakukan pengumpulan data. Sedangkan teknik yang digunakan dalam peneltian ini adalah triangulasi sumber. Yaitu teknik pemeriksaan balik terhadap keabsahan data yang sudah diperoreh dari suatu sumber tertentu, kemudian

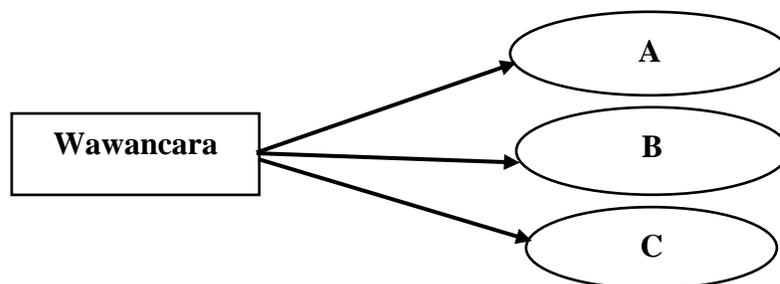
---

<sup>83</sup> Murni yusuf, 409.

<sup>84</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DS*, 122.

dibandingkan data yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda sebagaimana gambaran pada gambar berikut ini.

**Gambar 3.1 Model triangulasi “sumber” pengumpulan data**



Hal ini dapat dicapai melalui beberapa jalan. Diantaranya adalah:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>85</sup>

---

<sup>80</sup> Basrawi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Renika Cipta, 2008), 331.

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan secara berurutan gambaran umum, paparan data dan temuan penelitian. Gambaran umum objek penelitian ini akan menerangkan tentang SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo, sedangkan paparan data diuraikan berdasarkan masing-masing permasalahan-permasalahan dalam penelitian, yaitu strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid. Setelah diuraikan paparan data, kemudian dilanjutkan dengan menjabarkan penelitian pada masing-masing kasus yang telah ditetapkan.

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya SMA Nurul Jadid Paiton**

SMA Nurul Jadid merupakan sekolah menengah atas yang berada di kawasan Pondok Pesantren Nurul Jadid, tepatnya berada di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo. Menemukannya tidaklah sulit, karena ketika memasuki kawasan Pesantren Nurul Jadid, Gedung SMA Nurul Jadid akan terlihat menjulang tinggi di antara rumah\_rumah masyarakat sekitar pesantren. SMA Nurul Jadid adalah salah satu SLTA yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Nurul Jadid selain SMK Nurul Jadid dan MA Nurul Jadid.

Awal mula berdirinya SMA Nurul Jadid ini ketika KH. Zaini Mun'im, pendiri sekaligus pengasuh pertama Pondok Pesantren Nurul Jadid, beliau merasa prihatin dengan banyaknya remaja yang bersekolah di luar pesantren kemudian terjebak pergaulan bebas dan tidak mencerminkan perilaku islami. Hal ini mengusik hati beliau, sehingga beliau berfikir keras dan mendiskusikannya dengan beberapa pengasuh dan pengurus pada saat itu. Selanjutnya, muncullah gagasan perlunya sebuah sekolah menengah atas yang tetap menjunjung tinggi keislaman yang berada di lingkungan pondok pesantren. Tepatnya pada tanggal 15 Oktober 1970, SMA Nurul Jadid didirikan melalui SK Yayasan Nurul Jadid dengan nomor NDJ / II / B/ X-1970, dan kepala sekolah pertama Drs. Abdul Jalal.

Hampir setengah abad berdiri, banyak lika liku yang dilalui dalam pendirian dan pengembangan SMA Nurul Jadid yang awalnya bernama Sekolah Menengah Atas Islam Pesantren Nurul Jadid (SMAIP) ini. SMA Nurul Jadid menerima murid pertamanya pada 1 Januari 1971 dan meluluskan hanya 10 orang pada tahun 1974 dengan mengikuti ujian gabungan ke SMA Dharma Siswa di Kraksaan. Kemudian di tahun selanjutnya SMA Nurul Jadid mendapatkan izin untuk melaksanakan ujian Negara secara mandiri. Tahun-tahun berikutnya adalah saksi bisu dari perjuangan SMA Nurul jadid untuk berkembang.

Teringat impian dari pendiri pertama Pondok Pesantren Nurul Jadid, KH. Zaini Mun'im, yang menginginkan para santrinya dididik tidak hanya agar pintar ilmu agama dan belajar dari kitab-kitab klasik, namun beliau menginginkan santrinya juga harus menguasai ilmu umum sebagai penyeimbang ketika terjun di masyarakat. Beliau berkeinginan pula agar para santri tidak harus selalu menjadi kiai, santri juga harus menekuni bidang-bidang lain yang berpengaruh di masyarakat sehingga semua hal dapat berjalan sesuai syari'at. Didirikannya SMA Nurul Jadid ini menjadi ujung tombak bagi terlaksananya keinginan dari KH. Zaini Mun'im. Perbaikan dan pengembangan dilakukan secara kontinyu demi menghadirkan lembaga pendidikan yang berkualitas, baik dari segi fasilitas, para pengajar, pembangunan gedung dan proses pembelajarannya.

Dengan melalui proses pengelolaan yang baik dan terencana, pada tahun 1976 SMA Nurul Jadid telah mendapatkan bukti sebagai sekolah dengan status Terdaftar dari Kanwil P dan K. Kemudian Nomor Statistik Sekolah (NSS) SMA Nurul Jadid diperoleh pada tahun 1980. Perkembangan SMA Nurul Jadid tidak hanya berhenti disini, semakin mapannya manajemen dan proses pendidikan serta telah mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk mendidik putra-putrinya. Sehingga menjadikan SMA Nurul Jadid memperoleh jenjang status DIAKUI pada tahun 1985.

Setelah melalui proses panjang, dengan sistem swadaya masyarakat, akhirnya SMA Nurul Jadid pada tahun 1990 memperoleh jenjang status DISAMAKAN dan mempertahankannya hingga tahun 2007. Di tahun inilah SMA Nurul Jadid memperoleh peringkat Terakreditasi A hingga saat ini. Kini SMA Nurul Jadid menjadi salah satu lembaga pendidikan tingkat menengah atas yang diperhitungkan di Kabupaten Probolinggo, yang ditunjang dengan fasilitas pendidikan yang lengkap dan tenaga yang profesional.

## 2. Letak Geografis

SMA Nurul Jadid bertempat di kompleks Yayasan Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo, lebih tepatnya di Jl. KH. Zaini Mun'im Karanganyar Paiton Probolinggo 67291 Jawa Timur.

Secara geografis letak SMA Nurul Jadid bila dilihat dari letak kecamatan adalah sebagai berikut:

- a. Di sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Banyuglugur Situbondo
- b. Di sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Pakuniran
- c. Di sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Besuk
- d. Di sebelah utara berbatasan langsung dengan garis pantai utara pulau jawa.

**Tabel 4.1**  
**Identitas Sekolah Menengah Atas Nurul Jadid**

Nama Sekolah	Sekolah Menengah Atas Nurul Jadid
Tahun Berdiri	15 Oktober 1970
Tahun Beroperasi	1978
NSS	304.052.022.002
NPSN	20546523
NDS	E 1522400
Status Akreditasi	A
Yayasan Penyelenggara	Yayasan Nurul Jadid
Nomor Telepon/Fax	(0335) 771202
Email	<a href="http://www.smanj.sch.id">www.smanj.sch.id</a>
Website	kantor@smanj.sch.id
Alamat	Pondok Pesantren BOX.1 Ponpes Nurul Jadid Paiton Probolinggo
Program yang diselenggarakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) Unggulan</li> <li>2. Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) unggulan</li> <li>3. Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS)reguler</li> <li>4. Bahasa unggulan</li> <li>5. Bahasa reguler</li> <li>6. Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) Reguler</li> <li>7.</li> </ol>
Nama Kepala Sekolah	Didik Wicaksonono M.Pd.I

### 3. Visi, Misi, dan Motto SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Secara umum, fungsi dari pendidikan adalah bagaimana menjadikan anak didik dapat mengembangkan kemampuan, berpengetahuan luas, membentuk watak yang baik, dan juga berkepribadian baik. Dalam hal ini SMA Nurul Jadid sebagai wadah pelaksanaan pendidikan selalu berusaha mengedepankan kepentingan dan tumbuh kembang siswa baik secara psikis, teologis dan kepekaan sosialnya.

Fungsi pendidikan tersebut diterjemahkan dalam visi dan misi SMA Nurul Jadid sebagai landasan dan tujuan dalam pengembangan proses pendidikan. Visi merupakan suatu pandangan jauh tentang sekolah, tujuan-tujuan sekolah dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang.

Visi dari SMA Nurul Jadid adalah “Mencetak Generasi Bangsa Beraklaql Karimah, Berprestasi, Berwawasan Lingkungan dan Berdaya Saing Global”

Sedangkan Berikut Misi dari SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo :

1. Melaksanakan pendidikan keagamaan terpadu
2. Membudayakan kedisiplinan sesuai nilai-nilai pesantren
3. Melaksanakan Kegiatan Pembelajaran bilingual dan berbasis IT
4. Mengembangkan skill siswa sesuai dengan potensi yang dimiliki
5. Mengembangkan program pendidikan bahasa asing (Arab, Inggris,

Mandarin dan Jepang)

6. Melengkapi sarana dan prasarana pendidikan

B. Paparan Data

Pada bab ini akan dijelaskan data-data seperti hasil observasi, dokumentasi, wawancara dan yang berhubungan langsung dengan fokus penelitian. Setelah dilakukan penelitian pada sumber data yang bersangkutan mengenai masalah strategi pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah menengah Nurul Jadid Paiton Probolinggo, maka dapat diketahui paparan data penelitian yakni sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Pelayanan akademik di sekolah merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan para siswa dalam kegiatan pendidikan, dalam hal ini peneliti mewawancarai para siswa untuk mengetahui alasan para siswa untuk bersekolah SMA Nurul Jadid. Adi salah satu siswa SMA Nurul Jadid ia mengatakan:

“Saya sekolah di SMA Nurul Jadid karena selain mencari ilmu mengembangkan skill, apalagi tuntutan orang tua juga habis lulus mintaknya prilakunya juga berubah dari sebelumnya mas, soalnya saya sebelumnya saya bandel mas”<sup>86</sup>

Kemudian peneliti mewawancarai siswa yang lain untuk mengetahui alasan siswa masuk di SMA Nurul Jadid. dalam hal ini peneliti mewawancarai Rahmad, ia mengatakan:

---

<sup>86</sup> Hasil Wawancara dengan Adidsalah satu siswa SMA Nurul Jadid pada tanggal 2 juli 2021

“Saya taunya di SMA Nurul Jadid banyak prestasinya terus orang tua juga setuju saya masuk, alasanya kan selain bisa belajar disini memperbaiki prilaku apalagi kan sekolahnya dinaungan pondok juga”<sup>87</sup>

Hal tersebut sejalan dengan pada visi dan misi SMA Nurul Jadid yang yaitu: “Local Wisdoms, National Interest, dan Global Challenge” semboyan ini dikerucutkan dari Visi SMA Nurul Jadid. Sebagaimana yang tertera dalam lembar Profil Sekolah disebutkan Visi SMA Nurul Jadid sebagai berikut :

“Menghasilkan Kader Bangsa Islami yang Beriman, Bertaqwa, Berakhlaq Mulia, Berkemampuan Akademik, dan Berketrampilan Sesuai dengan Potensinya”.<sup>88</sup>

Untuk mengetahui fokus masalah pada point pertama tentang pelaksanaan pelayanan akademik dalam upaya meningkat kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo peneliti menanyakan kepada beberapa informan diantaranya Bapak Didik Wicaksono selaku Kepala SMA Nurul Jadid yang mengatakan

”Disini pelayanan akademiknya berfokus ke dua hal yang pertama pembelajaran yang kedua pemenuhan sarana dan prasarana kerena yang kita tonjolkan yaitu. Karena hal yang urgen kalau bicara pelayanan akademik dual itu mas”<sup>89</sup>

Selain kepada kepala sekolah peneliti juga mewancarai bapak Didik Rahwini selaku Wakil kepala Kurikulum SMA Nurul Jadid tentang fokus masalah pertama dalam penelitian ini. ia mengatakan bahwa:

---

<sup>87</sup> Hasil Wawancara dengan Rahmad salah satu siswa SMA Nurul Jadid pada tanggal 2 juli 2021

<sup>88</sup> Dokumen SMA Nurul Jadid

<sup>89</sup> Hasil Wawancara Bapak Didik Wicaksono selaku kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 mei 2021

“Kalau disini kita mengoptimisasi pelayanan akademiknya kepada pembelajaran kepada siswa sih mas, kalau pelaksanakannya sendiri kita memberikan tiga kegiatan, pertama diniyah kedua pembelajran sekolah kayak pada umumnya dan yang terakhir itu ekstrakurikuler yang didukung oleh sarana prasarana”<sup>90</sup>:

Untuk mengetahui lebih dalam lebih dalam tentang pelayanan akademik SMA Nurul Jadid peneliti melanjutkan pertanyaan dari jawaban bapak Didik Rahwini sebelumnya yang mengatakan jika ada tiga kegiatan dalam pelayanan akademik terhadap pembelajaran. Dalam hal ini pertama peneliti bertanya tentan kegiatan diniyah yang mana beliau mengatakan .

“Diniyah ini merupakan adanya integrasi sekolah dengan pesantren membuat para siswa bisa belajar banyak pembelajaran umum dan keagamaan sehingga ketika lulus nanti para siswa sudah dibekali banyak wawasan sehingga mampu bersaing dalam hal akademik dan memiliki kepribadian yang baik”<sup>91</sup>

Dalam kegiatan diniyah terhadap siswa tidak hanya diberikan disekolah akan tetapi juga dipondok hal tersebut dilakukan agar ketika lulus nanti siswa dibekali pelajaran akademik sekolah dan pelajaran agama, salah satu bentuk terintegrasi sekolah dengan pondok. Dalam observasi peneliti selama dua hari disana bahwasanya kegiatan diniyah ini dilakukan pada pagi hari tepatnya pada pukul tujuh.<sup>92</sup>

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 26 mei 2021

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 26 Mei 2021

<sup>92</sup> Observasi penelitian kegiatan diniya SMA Nurul Jadid pada tanggal 29-30 mei 2021

Selain itu peneliti juga bertanya kepada Pak Didik Wicaksono selaku SMA Nurul Jadid tentang kegiatan diniyah ini beliau mengatakan

“Karena sekolah berada dinaungan pesantren serta adanya sentralisasi yang mana dipusatkan ke pesantren, kegiatan diniyah ini merupakan kegiatan wajib yang bagi siswa, kan juga tujuannya juga jelas buat nanti siswa dibekali wawasan keagamaan”<sup>93</sup>

Dalam observasi peneliti bahwasanya pelaksanaan diniyah Dalam pelaksanaan diniyah siswa sendiri nantinya dibagi menjadi dua yaitu *Awaaliyah* dan *Wustho* yang mana pengelompokannya tergantung wawasan keagamaan siswa itu sendiri.<sup>94</sup> Dimana materi yang diajarkan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.2 Mata pelajaran Diniyah SMA Nurul Jadid <sup>95</sup>

<b>KD</b>	<b>MAPEL</b>
A	Fiqih
B	Akhlaq
C	Aqidah
D	Tarikh/Ke-NU-an
E	Nahwu
F	Shorrof
G	BTQ
H	Hadits
I	Fiqih Tematik
J	Usul Fiqih
K	Q. Fiqiyah
L	Balaghah

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Wicaksono selaku Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

<sup>94</sup> Observasi penelitian kegiatan diniya SMA Nurul Jadid pada tanggal 29-30 mei 2021

<sup>95</sup> Dokumen pembelajaran diniyah SMA Nurul Jadid

M

Mantiq

Selain kepada kepala sekolah dan WAKA Kurikulum peneliti juga mewancarai siswa tentang kegiatan diniyah ini .dalam hal ini peneliti bertanya kepada Adi selaku siswa SMA Nurul Jadid, ia mengatakan:

“Kalau saya sih dengan adanya diniyah nambah banyak ilmu mas seperti dulu nggak tau hukumnya ini apa sekarang tau terus banyak praktik keagamaannya, pokoknya banyak manfaatnya mas apalagi kan dilaksanakan pagi hari cuma nantinya ngaruh kegiatan belajar disekolah”<sup>96</sup>

Sedangkan untuk mengevaluasi pembelajaran diniyah ini dilakukan setiap 1 semester satu kali yang mana para siswa mendapatkan tes secara tulis dan lisan. Apabila ia berada tingkatan *Awaaliyah* dan memiliki nilai tinggi maka siswa tersebut bisa ke tingkat *Wustho*.<sup>97</sup>

Bapak mangatakan Didik Rahwini Mengatakan“Untuk penilaian Diniyah dipasrahkan sepenuhnya ke ustad dan Ustadzah yang mengajar mata pelajaran tersebut. Untuk mengikuti tes itu mas siswa harus adanya ke hadiran di absen sebesar 75% kalau nggak gitu nggak boleh ikut tes”<sup>98</sup>

Kemudian peneliti melanjutkan menanyakan tentang pelayanan akademik dalam pembelajaran yang kedua yaitu tentang pembelajaran sekolah. Pak Didik Rahwini mengatakan bahwsanya:

---

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan Adi siswa SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

<sup>97</sup> Observasi penelitian kegiatan diniya SMA Nurul Jadid pada tanggal 29-30 mei 2021

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 26 Mei 2021

“Pelaksanaan pembelajaran dalam model *full day school* yang ditekan kan kepada mata pelajaran sesuai jurusan agar nanti bisa memiliki lulusan yang mahir sesuai bidangnya misal ada yang punya bakat bahasa atau sebagainya beda dengan dulu yang ada mata pelajaran yang nggak sesuai sama jurusan contohnya anak bahasa disuruh belajar fisika, kita selalu berusaha supaya kegiatan belajar mengajar siswa itu berjalan efektif.”<sup>99</sup>

Pemberian mata pelajaran kepada siswa merupakan kegiatan yang inti dalam pemberian pelayanan akademik yang mana dalam hal ini SMA Nurul Jadid memberikan 8 jam mata pelajaran yang mana setiap 1 jam pelajaran sama dengan 45 menit yang mana terdapat 23 mata pelajaran.<sup>100</sup> Selain itu untuk mengetahui pelayanan akademik terhadap pembelajaran ini peneliti juga bertanya kepada salah satu guru yaitu Bapak Musthofa yang mengatakan

“Kalau saya sih seperti jam mengajar, hak guru, bahan ajar yang diberikan kepada para guru enak-enak aja nggak ada yang dikeluhkan cuman mungkin tuntutan guru harus lebih profesional, tapi klo masalah cara pengajaran tergantung pada guru masing-masing.”<sup>101</sup>

Untuk mengetahui apakah pelayanan dalam pembelajaran yang diberikan sekolah itu memuaskan atau tidak, peneliti juga menggali informasi kepada siswa yang bernama Roni dia mengatakan:

“Pembelajaran sih mas sangat ditekankan supaya kita paham pembelajaran karena kan mata pelajaran kita lebih fokus

---

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 26 Mei 2021

<sup>100</sup> Observasi penelitian kegiatan di SMA Nurul Jadid pada tanggal 26 -30 Mei 2021

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan bapak Musthofa SMA Nurul Jadid pada tanggal 26 Mei 2021

dangan jurusan kita sendiri, mungkin kurangnya kita sulit buat study tour atau outdoor gitu dah sama kurangnya guru yang masih akek 1 metode saat ngajar.”

Untuk mengevaluasi pembelajaran sekolah kepada siswa SMA Nurul Jadid terdapat beberapa penilaian yaitu:

Pertama, Ujian tengah semester yang mana merupakan ujian ini dilaksanakan sekali dalam satu semester, pelaksanaannya di pertengahan semester baik itu semester ganjil maupun genap. Metode pemberian evaluasi terkadang menggunakan tes secara tertulis, secara lisan, maupun praktik sesuai mata pelajaran yang diujikan.

Kedua, Ujian akhir semester yang mana merupakan ujian ini dilaksanakan sekali dalam satu semester, pelaksanaannya di laksanakan akhir semester baik itu semester ganjil maupun genap. Metode pemberian evaluasi terkadang menggunakan tes secara tertulis, secara lisan maupun praktik sesuai mata pelajaran yang diujikan.

Ketiga, Ujian HSK (Hanyu Suipin Kaoshi) adalah ujian yang diadakan untuk mengetahui level bahasa mandarin. HSK memiliki beberapa tingkatan, dari level 1 hingga level 6. Tujuan diadakannya ujian ini adalah mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan kebahasaan siswa dari segi bahasa mandarinnya. Ujian ini diikuti oleh siswa setiap satu semester di lembaga yang mempunyai wewenang mengadakan dan

menerbitkan sertifikat HSK yang mana ujian ini diperuntukkan untuk jurusan bahasa.

(Jadwal pelajaran SMA Nurul Jadid sebagaimana terlampir)

Setelah itu peneliti menanyakan tentang pelayanan yang ketiga yaitu ekstrakurikuler kepada apak Didik Rahwini, beliau berkata:

“Disini kalau untuk kegiatan ekstrakurikulernya sebenarnya ada banyak cuman kalau dikrucutkan itu ada 4 bidang mas ya seperti olahraga kesinian dan macemacem tapi tujuannya kan sebenarnya untuk megembangkan skill individu siswa.”

Kegiatan ekstrakurikuler yang ada di SMA Nurul Jadid tidak hanya kepada bidang olahraga akan tetapi ada juga yang bersifat ilmiah dan keorganisasian. Karena skill dari setiap individu siswa berbeda beda untuk itu sekolah.

Ada beberapa kegiatan ekstrakurikuler SMA Nurul Jadid diantaranya:<sup>102</sup>

- 1) Bidang pengembangan ilmu pengetahuan teknologi dan komunikasi (IPTEK) yang terdiri dari:TIK, KIR, Pers siswa, Elektronika dan Robotika.
- 2) Bidang pengembangan akhlak, sosial, dan kemasayrakan yang terdiri dari: PMR dan UKS, Pramuka, Paskibraka, Broadcasting

---

<sup>102</sup> Dokumen kegiatan Ekstrakurikuler SMA Nurul Jadid

- 3) Bidang seni yang terdiri dari : Qori', Seni ilhami, Hadrah, Membaca Kitab Kuning, Teater dan Puisi, Seni beladiri
- 4) Bidang life skill yang terdiri dari: Kewirausahaan, Biotek, Percetakan / sablon.

Untuk mengetahui lebih dalam tentang ekskul ini peneliti bertanya kepada salah satu SMA Nurul Jadid siswa yaitu Rahmad yang mengatakan

” kalau saya ikut kegiatan ekstarukurikuler hadrah yang mana biasa dilakukan pada siang hari jam 1 siang kak, ya klo ditanya puas ya puas sama ekskul karna memang suka hadrah karena kita bisa pilih ekskul yang kita mau, mungkin klo kekurangannya kurang lama aja sih kan juga dibatasi waktunya”<sup>103</sup>

Dalam oberservasi peneliti selama 4 hari menemukan bahwasanya kegiatan ekstrakurukuler SMA Nurul Jadid dilakukan setelah jam pelajaran sekolah dan pada hari libur yaitu pada hari jum'at yang mana masing-masing ekskul memiliki pembina atau pelatih. Dalam mengevaluasi skill para siswa sekolah menyerahkan penuh terhadap pembina ekskul sesuai bidangnya masing-masing sedangkan tindak lanjut dari kegiatan ini ialah mengikuti kompetisi agar para siswa mampu meraih prestasi.<sup>104</sup>

Berangkat dari hasil wawancara peneliti dengan kepala sekolah dan WAKA Kuruikulum yang menyampaikan tentang fokus masalah pertama penelitian bahwa adanya pelayanan sarana dan prasarana untuk mendukung

---

<sup>103</sup> Hasil wawancara dengan Rahmad salah satu siswa pada tanggal 27 Mei 2021

<sup>104</sup> Observasi ekstrakurikuler SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 -30Mei 2021

kegiatan. Peneliti menggali informasi dengan menanyakan WAKA sarana dan Prasarana (SAPRAS) yaitu Bapak Atho'illah, beliau mengatakan :

“Kalau disini mas untuk pelayanan SAPRAS lebih penambahan sarana, melengkapi fasilitas belajar karena semakin tahun siswa selalu bertambah jadi untuk persiapanya ya memang harus menambah tempat seperti kelas, lapangan dan sebagainya mas, karena kalau tidak seperti kreadibilitas sekolah dimata masyarakat akan turun. Dan yang terakhir melakukan relasi dengan lembaga lain itu banyak kuuntunganya mas, ya bisa saling bantu tarus banyak kenalan, karena SMA Nurul Jadid nggak bisa sebesar ini tanpa bantuan masyarakat dan lembaga lain untuk itu dengan ada kerjasama diharapkan bisa membantu kekurangan yang ada disekolah”<sup>105</sup>

Untuk mengetahui lebih dalam tentang pelayanan tersebut peneliti kembali bertanya kepada bapak Atho'illah, beliau mengatakan:

“Penambahan sarana disini karena makin banyaknya siswa serta kurangnya tempat dalam kegiatan mas seperti lapang, kelas untuk pembinaan lomba dan lainnya, ya mudah-mudahan dengan nambahnya sarana dan siswa juga mambah mutu sekolah sedangkan untuk kebutuhan fasilitas makin lama semakin banyak mas, ya otomatis harus memadahi kalau disini kan banyak tuh alat yang sering digunakan seperti LCD, bangku, kipas itu yang sering rusak disini. Jadi kita selalu ngecek apakah masih layak dipakai atau tidak seandainya rusak parah yang mengharuskan ganti ya kebesokanya kita langsung pasang yang baru, dan barang yang rusak kita tidak dibuang melainkan dibuat bahan buat kegiatan Ekskul, yang mana nanti jadi objek dalam latihan teknik”<sup>106</sup>

Dalam Pengamatan peneliti, SMA Nurul Jadid melengkapi fasilitas yang dilihat kurang sehingga mempengaruhi kegiatan yang ada. Fasilitas yang ditawarkan sekolah berupa alat ajar dalam

---

<sup>105</sup> Hasil wawancara dengan bapak Athoillah selaku WAKA Sapras Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 28 Mei 2021

<sup>106</sup> Hasil wawancara dengan bapak Athoillah selaku WAKA Sapras Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 28 Mei 2021

pembelajaran maupun kegiatan ekstrakurikuler seperti LCD, Komputer, buku dan sebagainya.<sup>107</sup>

Mengenai hal tersebut peneliti juga mewancarai Pak Didik Wicaksono selaku kepala SMA Nurul Jadid. Beliau menyampaikan:

“Untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar dengan efektif memang perlu adanya sarana dan prasarana yang sesuai kebutuhan bahan ajar ya misal program IPA tuhkan sering banyak melakukan praktek jadi memang harus menggunakan alat, untuk itu kami selalu evaluasi dan selalu bertanya setiap minggunya alat apa yang kurang atau ada yang rusak atau gimana sehingga nanti ada perbaikan atau pemenuhan fasilitas. tidak hanya memenuhi sarana dan prasarana aja tapi disini juga harus memeliharanya dan itu bukan tanggung jawab sendiri tapi bersama, entah itu guru maupun siswa itu yang slalu kami pedomankan”<sup>108</sup>

Peneliti juga menggali informasi dengan beberapa siswa SMA Nurul Jadid diantaranya Adi, dia mengatakan:

“Sarana yang ada disekolah cukup sih mas lapangan buat olahraga labnya dah lengkap cuman itu mas yang kurang kayak kadang pemakaian lab berbenturan dengan kelas kadang yang mati lampu ya mudah-mudahan aja nanti pemakaian tempat bisa rata semua jadi semua bisa merasakan, karena saya lihat sekolah juga bangun kayak ruang- ruang kelas, tempat olahraga dan lab mas ”<sup>109</sup>

Senada dengan adi tentang sarana dan prasaran SMA Nurul Jadid, Roni juga mengatakan” kalau masalah fasilitasnya lengkap sih mas cuman ada alat-alat kayak remote LCD hilang, buku diperpus

---

<sup>107</sup> Observasi pada tanggal 27 Mei 2021

<sup>108</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Wicaksono selaku Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

<sup>109</sup> Hasil wawancara dengan Adi salah satu siswa SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

ada yang robek lah, tapi kalo yag lainnya lengkap aja sih”<sup>110</sup>

Selain itu SMA Nurul Jadid selalu menekankan pemeliharaan sarana dan prasarana hal ini berlaku kepada seluruh guru, pegawai maupun siswa. Apabila kedapatan merusak atau menggunakan fasilitas tidak semestinya maka orang tersebut diberi sanksi hal tersebut dapat dilihat dari tata tertip penggunaan fasilitas yang ditempel disetiap kelas.<sup>111</sup>

Peneliti juga mewancarai salah satu guru untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan sarana dan prasarana yaitu Bapak musthofa yang mengatakan

“Kalau kelengkapan belajar sebenarnya sudah memadai sih mas kayak setiap kelas sudah ada lcdnya tinggal gimana gurunya ngajar sama siswa jaga fasilitas yang ada”<sup>112</sup>

Adapun sarana dan prasaran SMA Nurul Jadid Paiton probolinggo sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Sarana dan Prasarana SMA Nurul Jadid<sup>113</sup>**

Jenis Ruang	Jumlah (Ruang)	Kondisi Ruang		
		B	TB	R

<sup>110</sup> Hasil wawancara dengan Roni salah satu siswa SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

<sup>111</sup> Observasi pada tanggal 30 Mei 2021

<sup>112</sup> Hasil wawancara dengan Musthofa salah satu guru SMA Nurul Jadid pada tanggal

<sup>113</sup> Dokument sarana dan prasaranan SMA Nurul Jadid

Lab. Fisika	1	√	-	-
Lab. Kimia	1	√	-	-
Lab. Biologi	1	√	-	-
Lab. Bahasa	1	√	-	-
Lab. Life skill	1	√	-	-
R. BP	1	√	-	-
R. Kelas	36	√	-	-
Perpustakaan	1	√	-	-
R. Komputer (ICT)	2	√	-	-
R. Osis	2	√	-	-
Penerbitan majalah MISI	1	√	-	-
R.TU	2	√	-	-
R. Guru	2	√	-	-
R. Kepala	1	√	-	-
R. Toilet	16	√	-	-
R. Kopsis	2	√	-	-
Auditorium	1	√	-	-
Musholla	1	√	-	-

Lapangan Futsal/basket	1	√	-	-
Green house	1	√	-	-
Lab. Budidaya jamur tiram	1	√	-	-
Musholla Thariq bin Ziyad	1	√	-	-
Tempat Parkir	2	√	-	-

Keterangan: B = Baik

TB = Tidak Baik

R = Rehab

Dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo perlu adanya tolak ukur untuk mengetahui apakah pakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak. Untuk itu peneliti mengukur dari lima aspek yaitu bukti fisik, kehandalan, kecepatan, Kepedulian, jaminan dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Dalam hal ini peneliti kembali mewancarai beberapa diantaranya bapak Didik Rahwini untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan, beliau mengatakan:

“Kalau dikatakan pelayanan disini berkualitas atau tidaknya, ya tergantung konsumennya mas sehingga kita sendiri juga tidak tau, apakah mereka puas dengan pelayanan yang kita berikan

atau tidak tapi pastinya kita selalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin”<sup>114</sup>

Pertama adanya bukti fisik dalam pemberian pelayanan. Dalam observasi peneliti selama kurang lebih satu minggu menemukan bahwa SMA Nurul Jadid memberikan pemenuhan sarana dan prasarana mungkin kepada siswa dan guru yang ada yang mana hal tersebut dibuktikan dengan fasilitas yang ada seperti laboraorium, alat ajar dan sebagainya yang mana sudah memenuhi standard. Memeberian sarana prasarana sendiri merupakan salah satu standard nasional pendidikan yang menjadi patokan apakah sekolah tersebut berkualitas atau tidak. Selain pemenuhan sarana prasarana SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo kualitas pelayanan pendidikan adalah memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya seperti mendatangkan guru dari cina untuk mengajar bahasa mandarin.

Yang kedua menilai kualitas pelayanan di SMA Nurul Jadid dai segi kehandalan dalam memberikan pelaynanan. Dalam observasi peneliti menamakan bahwa dalam pelaksanaannya sekolah melakukan kederisasi secara demokratis dalam artian sekolah memperjakan siapa saja untuk dijadikan tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan sesuai bidangnya agar dalam menjalankan tugas dengan baik.<sup>115</sup> Hal tersebut juga didukung oleh hasil

---

<sup>114</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

<sup>115</sup> Observasi peneliti selama satu minggu di SMA Nurul Jadid Pada tanggal 24 – 30 mei 2021

wawancara peneliti dengan Bapak Kholil selaku Staff SMA Nurul Jadid yang mengatakan

”Disini dalam pelayanannya mas kan berfokus kepada pembelajaran sama sarana prasana jadi fasilitas sudah lengkapi terus guru yang mengajar ada sudah sesuai bidannya”<sup>116</sup>

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam kecepatan pemberian pelayanan. Dalam temuan peneliti menemukan bahwasanya SMA Nurul Jadid membagi menjadi dua pelayanan yaitu untuk putra dan putri sehingga bisa efektif dan efisien. Dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan selalu berusaha responsif. Untuk itu sekolah mengedepankan kedisiplinan bukan hanya untuk siswa akan tetapi juga berlaku pada guru dan karyawan yang ada dilingkup sekolah hal itu dibuktikan dengan pemberian absen sebanyak tiga kali dalam setiap harinya agar selalu stand by apabila terjadi masalah. Hal tersebut juga diungkapkan oleh pak Didik Wicaksono:

”Dalam menangani masalah dalam pendidikan disini dengan melakukan kedisiplinan kepada semua contohnya jika siswa perlu mengurus sesuatu maka bagian yang bertugas harus selalu ada dikantor ketika jam kerja jadi bisa mempermudah urusan yang ada, itu juga berlaku pada yang lain”<sup>117</sup>

Kemudian peneliti juga mewawancarai bapak Kholil salah satu Staff SMA Nurul Jadid untuk menggali data tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan. Beliau mengatakan:

---

<sup>116</sup> Hasil wawancara dengan bapak Kholil selaku Staff SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

<sup>117</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Wicaksono selaku Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

”Kalau seumpama ada guru ataupun karyawan yang sering nggak hadir atau nggak absen mas itu biasanya diberi sanksi seperti teguran dan paling parah ya dipecat. Memang klo kedisiplinan menjadi kewajiban, kan itu juga usaha buat mutu pendidikan makin bagus juga”<sup>118</sup>

Berikutnya peneliti mencari data tentang parameter kepedulian dalam pelayanan sekolah, yang mana ditemukan bahwasanya SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo sendiri melakukan beberapa hal seperti membimbing belajar dan konseling ketika sekolah maupun dipondok pagi sampai malam.<sup>119</sup>

Sejalan dengan hal tersebut bapak Musthofa mengatakan

”Saya sendiri salut terhadap guru-guru disini karena nggak pernah mengeluh nguruk anak-anak SMA Nurul Jadid soalnya meskipun tidak semua guru, ada beberapa guru yang ngajar nggak hanya disekolah tapi juga ada dipondok untuk bimbing siswa juga disana”<sup>120</sup>.

Yang terakhir yaitu dari segi jaminan yang diberikan SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo kepada Stakeholders. SMA Nurul Jadid sendiri menjamin memiliki lulusan yang hidrogen dalam artian tidak hanya memiliki satu keahlian akan tetapi memiliki kemampuan akedemik, non akademik dan keagamaan. Hal tersebut peneliti dapat dari mewancarai Pak Didik Wicaksono yang mengatakan:

”Untuk jaminan ya mas tapi nggak bergaransi kita disini bisa menjamin bahwasannya siswa yang lulus dari sini mempunyai

---

<sup>118</sup> Hasil wawancara dengan bapak Kholil selaku Staff SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

<sup>119</sup> Observasi peneliti di SMA Nurul Jadid pada tanggal 23 mei—30 mei 2021

<sup>120</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muthofa

kemampuan hidrogen (tidak hanya bisa dalam satu bidang) dan mampu bersaing dengan diperguruan tinggi”<sup>121</sup>

## 2. Problematika pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Dalam pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid meski memiliki pelayanan yang bagus akan tetapi pasti memiliki problematika atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya sehingga perlu ada solusi yang ditawarkan agar tujuan yang ingin dicapai dapat diraih.

Untuk menjawab fokus masalah penelitian problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid peneliti mewancari beberapa informan pertama bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid yang mengatakan:

”Masalah yang kita hadapi sebenarnya ada banyak sih masalah satunya pada internal yaitu pemisahan rombel putra dan putri mengharuskan memisahkan layanan pendidikan baik akademik maupun non akademik misalnya tenaga pendidik putri tidak boleh mengajar di putra, pemisahan jadwal pelajaran, ruang dan lain-lain. terus sinkronisasi antara kegiatan sekolah dengan pesantren dan program pemerintah”<sup>122</sup>

Sekolah yang berada di naungan pondok pesantren biasanya memisahkan segala aktivitas siswa putra dan putri. Hal tersebut dilakukan agar tidak ada hal yang diinginkan. SMA Nurul Jadid juga menerapkan hal tersebut

---

<sup>121</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Wicaksono selaku Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

<sup>122</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

karena seluruh siswa maupun sisa yang ada disana diwajibkan mondok di Pondok Pesantren Nurul Jadid. Dengan adanya ketetapan tersebut membuat pelayanan akademik juga harus dibagi yang mana tersebut menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Dalam pengamatan peneliti SMA Nurul Jadid memiliki kantor, kelas dan lapangan yang berbeda untuk putra dan putri sehingga aktivitas akademik maupun non akademik dilaksanakan terpisah seperti pembelajaran, ekstrakurikuler dan sebagainya.<sup>123</sup>

Kemudian peneliti mewancarai bapak Didik Wicaksono kepala SMA Nurul Jadid untuk menjawab fokus tentang problematika pelayanan yang ada. Beliau berkata:

“Masalah eksternal sih susah itu mengkolaborasikan kebijakan pondok dan program pemerintah dengan pelaksanaan akademik yang ada, makanya seperti jadwal pelajaran yang biasanya pukul 7 pagi masuk sekolah untuk pelajaran diganti menjadi diniyah dan tidak hanya itu biasanya sekolah menerapkan *full night day school* yang mana siswa juga dapat meteri dari lembaga forman, non formal dan informal”<sup>124</sup>

Menyatukan satu tujuan memanglah sulit dilakukan apabila salah satu tidak sama maka tujuan yang ingin dicapai sulit terlaksana. Salah satu hal yang menghalangi proses pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid ialah sinkronisasi dan internalisasi sekolah dengan pesantren maupun program pemerintah yang mana sekolah harus menyesuaikan kemauan

---

<sup>123</sup> Observasi di SMA Nurul Jadid pada tanggal 23 mei

<sup>124</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Wicaksono selaku Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

keduanya agar pelaksanaan pelayanan akademik bisa berjalan sesuai dengan lancar.

Kemudian peneliti mewancarai Roni salah satu siswa SMA Nurul Jadid tentang problematikan pelaksanaan pelayanan akademik, beliau berkata:

“Keluhan saya sih mas masih adanya guru yang nggak pakai fasilitas seperti LCD , ngajarnya masih ceramah mas bikin ngantuk terus belum pernah study tour keluar mas terus adanya alat belajar yang rusak atau hilang kayak remote LCD, buku diperpus da yang robek atau halamannya hilang.”<sup>125</sup>

Dalam observasi peneliti selama dua hari di SMA Nurul Jadid menemukan disetiap kelas adanya catatan tentang kondisi fasilitas belajar seperti bangku, kipas angin dan sebagainya serta adanya peraturan yang harus dipatuhi oleh para guru dan siswa untuk penggunaan fasilitas.<sup>126</sup> Selanjunya peneliti mewancarai Rahmad salah satu siswa SMA Nurul Jadid untuk mendapatkan data tentang problematika pelayanan akademik. Ia berkata bahwasanya:

“Keluhan saya sih selain selain full kegiatan sih, lebih ke jadwal pemakaian lab mas, kadang berbenturan dengan kelas lain nggak hanya pada pembelajaran sih diekskulpun kadang gitu juga”<sup>127</sup>

---

<sup>125</sup> Hasil wawancara SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

<sup>126</sup> Observasi di SMA Nurl Jadid pada tanggal 27-30 Mei 2021

<sup>127</sup> Hasil wawancara dengan Rahmad salah satu siswa SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

Selanjutnya peneliti mewancarai bapak musthofa selaku guru SMA Nurul Jadid untuk menjawab problematika pelaksanaan pelayanan, beliau berkata:

“Masalahnya lebih ke penjadwalan penggunaan lab sama jam gajar aja karena kan disini dipisah antara putra dan putri sehingga membutuhkan sarana prasarana dan guru lebih, terus kadang berbenturan sama kegiatan pondok atau program lain, contohnya ketika ada guru yang ikut kegiatan diluar seperti pelatihan kan kelas jadi kosong atau ketika ada acara pondok yang mengharuskan sekolah libur jadi jadwal yang sudah di agendakan berubah”

Problematika yang dihadapi oleh SMA Nurul Jadid dalam melaksanakan pelayanan akademik sangatlah beragam, berangkat dari hal tersebut peneliti ingin mengetahui solusi yang ditawarkan untuk menangani hal tersebut. Dalam hal ini peneliti kembali mewancarai bapak Didik Rahwini, beliau berkata:

”Melaksanakan TQM sih mas menjadi solusi yang paling tepat dalam menyelesaikan masalah entah itu masalah internal maupun eksternal, jadii kalau ada permasalahan dalam pelayanan sekolah bisa cepat teratasi”<sup>128</sup>

Menangani permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid melakukan Total Quality Manajemen (TQM) dalam menangani masalah-masalah dalam pelayanan akademi yang ada. TQM sendiri merupakan pendekatan terpadu yang bertujuan untuk mendapatkan

---

<sup>128</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

serta mempertahankan output berkualitas tinggi, kemudian fokus atas pemeliharaan dan perbaikan berkelanjutan dan pencegahan kegagalan di semua level dan fungsi lembaga, dalam rangka memenuhi dan atau melampaui harapan konsumen. Menurut Pak Didik Rahwini dengan melakukan TQM bertujuan agar: <sup>129</sup>

Pertama, agar bisa melakukan perbaikan terus-menerus (Continuous Improvement). Dengan melaksanakan TQM diharapkan dapat menyelesaikan masalah-masalah dalam pelaksanaan pelayanan pembelajaran dan sarana prasarana sehingga dapat memperbaiki secara terus menerus baik pembelajaran maupun sarana prasana sekolah sehingga pemberian pelayanan bisa berjalan lancar.

Kedua, agar terobsesi menjadi lebih baik, dalam lembaga yang menerapkan TQM, Dengan adanya obsesi tersebut, lembaga harus terobsesi memenuhi atau melebihi yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua tenaga pendidik di SMA Nurul Jadid selalu berusaha melaksanakan pembelajaran dan bimbingan kepada siswa semaksimal mungkin.

Ketiga, kerjasama Tim (Teamwork). Dalam melaksanakan suatu kegiatan lembaga kerja sama sangatlah berpengaruh dalam lencarnya pelaksanaan kegiatan tersebut begitu pula dengan pemberian pelayanan.

---

<sup>129</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Rahwini selaku WAKA Kurikulum SMA Nurul Jadid pada tanggal 27 Mei 2021

Untuk itu TQM diharapkan membuat para pelaksana yaitu tenaga pendidik di SMA Nurul Jadid mempererat kerjasama agar masalah-masalah bisa dapat ditangani bersama.

Keempat, memberikan pelatihan kepada para guru, masih adanya tenaga pendidik di SMA Nurul Jadid yang tidak sesuai bidang mengharuskan sekolah melakukan pelatihan. Pelaksanaan pelatihan menjadi solusi terhadap sumber daya manusia yang masih kurang berkompeten dalam bidangnya dengan harapan nantinya para pendidik mahir sesuai bidang. Dalam hal ini pak Didik Wicaksono mengatakan

”Banyak sih pelatihan seperti MGMP, seminar, dan sebagainya yang diikuti oleh para guru dini mas, fungsinya supaya guru disini mahir sesuai bidang. gimana mau ngasik pelayanan yang bagus kalau SDM masih kurang. Ya, itu bentuk usaha kami meningkatkan mutu yang ada”<sup>130</sup>

### C. Hasil Temuan Penelitian

1. Pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkat kualitas pelayanan pendidikan SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo
  - a. Pelayanan dalam pembelajaran

Pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid memiliki pelayanan pembelajaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan diantaranya: Diniyah, pembelajaran sekolah dan ekstrakurikuler.

---

<sup>130</sup> Hasil wawancara dengan bapak Didik Wicaksono selaku Kepala SMA Nurul Jadid pada tanggal 30 Mei 2021

Dalam temuan peneliti di SMA Nurul Jadid menemukan bahwasanya dalam kegiatan diniyah dan pembelajaran dikelas beberapa guru masih menggunakan metode ceramah padahal disetiap kelasnya terdapat fasilitas belajar seperti LCD sehingga dalam mmenyampaikan materi sehingga kegiatan belajar mengajar kurang efektif.

Jadi dapat kita ketahui bahwasanya dalam pelayanan pembelajaran baik kegiatan akademik maupun non akademik di SMA Nurul Jadid masih kurang optimal dikarenakan dari pengajaran dan penjadwalanya kurang efektif.

#### b. Pelayanan akademik sarana dan prasarana

Demi menunjang kegiatan akademik SMA Nurul Jadid selalu berupaya memenuhi kebutuhan guru dan siswa sehingga kegiatan pembelajaran berjalan dengan efektif diantaranya: penambahan sarana, melengkapi fasilitas dan bekerjasama dengan lembaga lain.

Dalam temuan peneliti di SMA Nurul Jadid menunjukkan adanya ketimpangan antara sarana prasarana dengan pengguna dalam kegiatan sehingga hal tersebut mempengaruhi kegiatan yang akademik maupun non akademik.

Berdasarkan data yang ada ditemukan bahwasanya jumlah siswa yang ada sekitar 73 guru 1129 siswa yang mana jumlah tersebut berbeda jauh dengan sarana prasarana pendidikan yang ada di SMA Nurul Jadid.

Jadi dapat diketahui bahwasanya dalam pelayanan sarana prasana di SMA Nurul jadid terdapat ketimpangan sarana dengan pengguna serta terdapat fasilitas yang kondisinya rusak sehingga untuk menatasi hala tersebut sekolah selalu menambah dan melengkapi saran prasana yang ada.

Dari dua pelayanan yang diberikan oleh SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo yaitu pada pembelajaran serta pemenuhan kebutuhan saranana dan prasarana dapat dilihat dari lima aspek Tangibel, Realibilty, Rresponsive, Empathy dan Assurance. Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo terhadap guru dan siswa bahwasanya pelayanan akademik yang diberikan sekolah marasa puas terhadap pelayanan yang diberikan untamanya dalam kegiatan akademik.

Gambar 4.1 Pelayanan Akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo



Dari dua pelayanan yang diberikan oleh SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo yaitu pada pembelajaran serta pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana dapat dilihat dari lima aspek Tangibel, Realibility, Rresponsive, Empathy dan Assurance yaitu:

Pertama Bukti Langsung (*Tangible*) yang mana SMA Nurul Jadid memiliki Sarana dan prasarana yang memadai seperti laboratorium, Perpustakaan dan lainnya Memiliki guru yang profesional. Memberikan materi pembelajaran yang sesuai. Kedua, Keandalan (*Reliability*), SMA Nurul Jadid Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, Dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh siswa, Memberikan informasi dengan semestinya kepada siswa, disiplin waktu dalam melaksanakan tugas. Ketiga (*Responsive*), Prosedur penerimaan siswa yang mudah dan cepat, penanganan keluhan yang baik, Selalu standby di jam kerja, memberikan informasi yang sesuai. Keempat Empati, diartikan sebagai sikap kepedulian atau perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan, dalam hal Adanya bimbingan kepada siswa, Pengawasan terhadap siswa di sekolah maupun dipondok, Memberikan apresiasi terhadap siswa maupun guru yang berprestasi, kemudahan dalam menemui guru sangat dibutuhkan jika ada siswa yang ingin berkonsultasi terhadap pelajaran yang belum dimengerti. Selain terampil dalam urusannya, karyawan juga harus bersikap ramah kepada siswa dalam pelayanannya sehingga siswa merasa nyaman berkomunikasi dengan karyawan. Kelima Jaminan (*Assurance*), Memberikan kepuasan siswa, Memiliki lulusan yang hidrogen (memiliki

kemampuan lebih dari satu), Memberikan pemenuhan kebutuhan dalam pembelajaran maupun pemenuhan sarana prasaran dalam kegiatan belajar.

Berdasarkan hasil survei kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid dengan 20 siswa SMA Nurul Jadid dalam 5 komponen *service quality* tersebut setidaknya ada 17 siswa yang merasa puas dan 3 siswa merasa kurang puas khususnya kepada parameter Tangible.

## 2. Problematika dalam pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo

### a. Internal

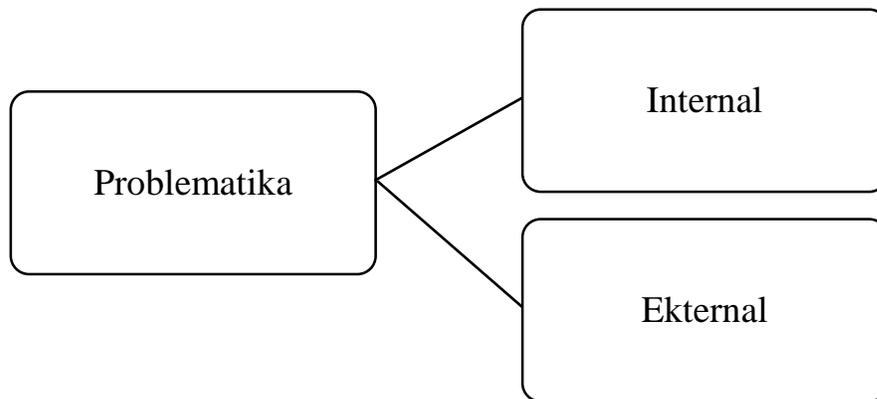
Dari hasil temuan peneliti di SMA Nurul Jadid tetentanag masalah internal dalam pelaksanaan pelayanan akademik adalah adanya pemisahan kelas maupun kegiatan antara putra dan putri membuat SMA Nurul Jadid mau tidak mau harus memiliki pengajar bahkan sarana prasarana lebih agar melaksanakan kegiatan akademik maupun non akademik berjalan lancar karena timpangnya pengguna (siswa) dengan pengajar dan sarana yang ada.

### b. Ekternal

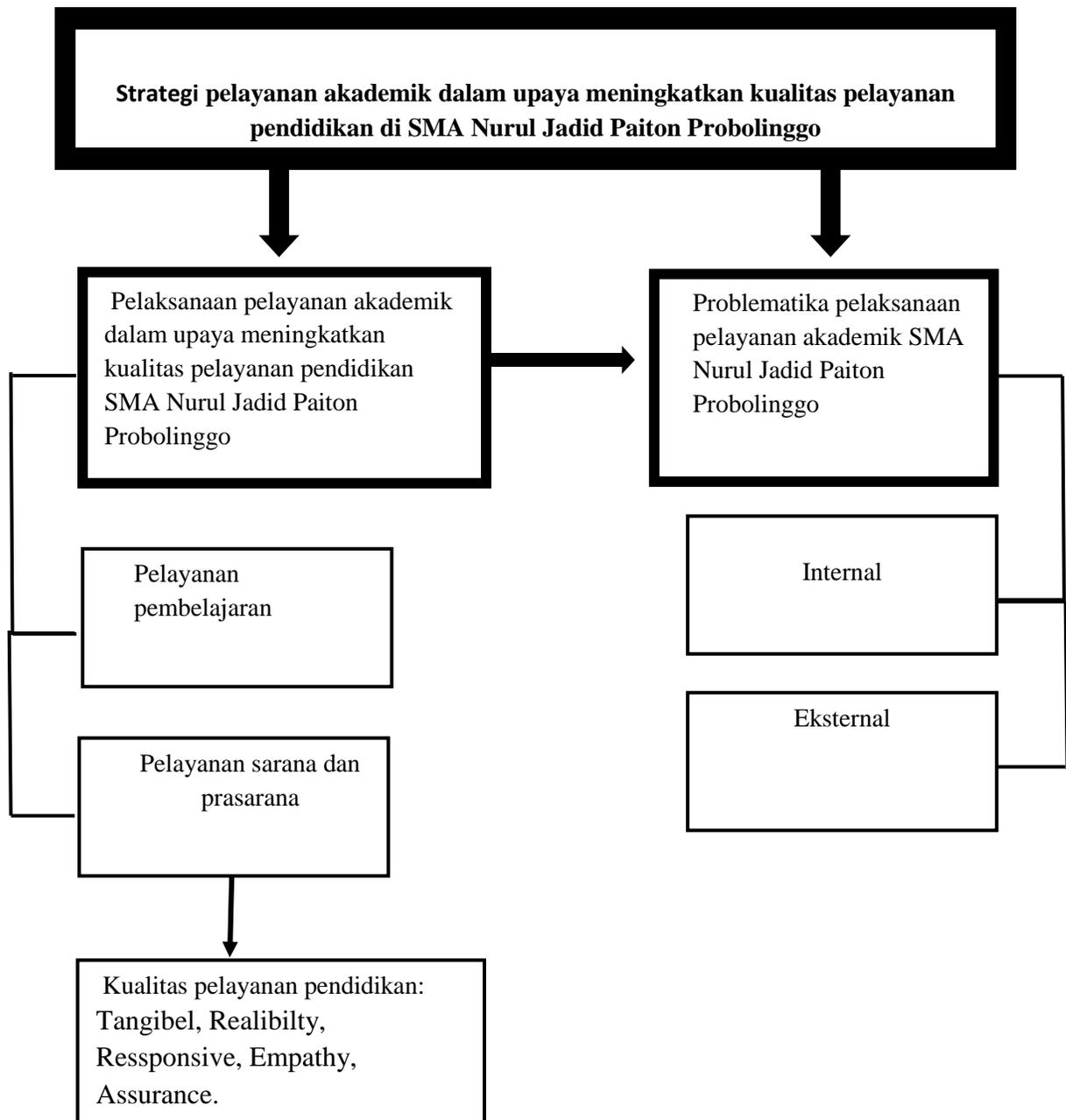
Problematika eksternal dalam pelayanan SMA Nurul Jadid adalah sinkronisasi kegiatan sekolah dengan pondok dan program pemerintah membuat sekolah selalu merubah jadwal kegiatan yang ada seperti hal jam pelajran atau kegiatan yang lain.

Dalam menyelesaikan problematika dalam melaksanakan pelayanan akademik internal maupun eksternal, SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo melakukan Total Quality Manajemen (TQM) dengan tujuan agar perbaikan terus menerus.

Gambar 4.2 Problematika pelayanan akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo



Berdasarkan hasil temuan di atas, peneliti berusaha menggambarkan Strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo sebagaimana bagan pada gambar berikut:



Gambar 4.3 Strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Nurul Jadid selama satu bulan yaitu mulai tanggal 27 april 2021 sampai 07 juni 2021. Dalam pelaksanaannya penelitian ini dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yakni peneliti meneliti Kepala Sekolah, Waka. Kurikulum, WAKA Sarana dan prasaran, Guru, dan juga Siswa. Sebelum melakukan penelitian, peneliti melaksanakan observasi terlebih dahulu untuk mengetahui kondisi di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo secara real, mulai dari keadaan siswa, bagaimana kegiatan yang dilakukan siswa sehari-hari, wawancara dengan guru, perkembangan terbaru yang terjadi di sekolah maupun di luar sekolah, hingga kegiatan yang diikuti oleh kepala sekolah dalam rangka pengembangan sekolah. Hal itu dilaksanakan agar peneliti menangkap dan mengetahui seperti apa pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

#### A. Pelaksanaan pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo Paiton Probolinggo

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwasanya bentuk pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikanya dengan melaksanakan optimalisasi dalam pemenuhan kebutuhan *stakeholder's* yang juga bisa

disebut dengan pelayanan prima. Menurut Suwithi dalam Frimayasa mengatakan bahwsanya Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan.<sup>131</sup>

Adanya pelayanan dalam pendidikan menjadi salah satu solusi tersendiri bagi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat akan pendidikan. Tujuan dari pendidikan yang ada di Indonesia ialah mencerdaskan anak bangsa, pelayanan akademik menjadi solusi terbaik agar tujuan dari pendidikan itu sendiri tercapai. Pelayanan akademik sendiri merupakan kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh *stakeholder* dalam kegiatan akademik sekolah. Menurut Anastasia D. dan Ciptono pelayanan akademik merupakan pelayanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan pesetan didik dari lembaga yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu pembelajaran, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan.<sup>132</sup> Pelayanan akademik sendiri bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan (guru dan siswa) dengan cari memenuhi kebutuhan yang ada.

---

<sup>131</sup>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.

<sup>132</sup> Anastasia Diana. Tjiptono, Fandy. *Total Quality Management...*,403.

Dalam hasil temuan peneliti menunjukan bahwasanya pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran serta sarana dan prasarana. Menurut Rahayu yang mengatakan bahwa bentuk pelayanan akademik terbagi menjadi tiga yaitu pelayanan terhadap kurikulum, pembelajaran dan sarana prasarana<sup>133</sup>

#### 1. Pelayanan pembelajaran

Dari hasil temuan peneliti menunjukkan bahwasanya SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo dalam memenuhi kebutuhan siswa dalam kegiatan belajar diantaranya:

##### a. Diniyah

Dalam pelaksanaannya diniyah dilakukan SMA Nurul Jadid merupakan lembaga yang bernaung dibawah pondok pesantren Nurul Jadid sehingga segala kegiatan bersifat islami dengan laksanakan pembelajaran diniyah. Diniyah sendiri bertujuan untuk memberikan pembelajaran agama islam. dalam kegiatan ini siswa di bagi menjadi dua kelompok *Awaaliyah* dan *Wustho* yang mana pengelompokanya tergantung wawasan keagamaan siswa itu sendiri.

---

<sup>133</sup> Rahayu, Sugi. Ekspetasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Social Dandan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2016.

b. Pembelajaran sekolah/formal

Dalam kegiatan pembelajaran ini sekolah menyerahkan penuh kepada guru mata pelajaran masing-masing setidaknya terdapat 22 mata pelajaran 73 guru dalam kegiatan pembelajaran dalam pembelajaran sekolah dimulai dari pukul 9 setelah kegiatan diniyah yang mana dalam kegiatan pembelajaran diserahkan penuh kepada guru mata pelajaran akan tetapi terdapat beberapa guru SMA Nurul Jadid memberikan pengajaran pembelajar sekolah masih menggunakan satu metode serta adanya beberapa kelas yang diisi lebih dari 32 siswa dalam satu kelas sehingga kurang efektif dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Menurut Mastuhu bahwa guru memiliki fungsi dominan dalam pelayanan akademik karena tugas guru di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji peserta didik.<sup>134</sup> Peran guru sangatlah penting terhadap pembelajaran siswa.

Berdasarkan Permendiknas Nomor 41 tahun 2007 bahwa dalam pelaksanaan proses pembelajaran terdapat persyaratan pelaksanaan proses pembelajaran baru kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan pembelajaran. Persyaratan pelaksanaan proses pembelajaran tersebut diantaranya meliputi: rombongan belajar, setidaknya pada tingkat SMA/MA 32 peserta didik. Kedua, beban kerja minimal guru mencakup kegiatan pokok yaitu merencanakan pembelajaran, melaksanakan

---

<sup>134</sup> Mastuhu. *Menata Ulang Pemikiran Sistem Pendidikan Nasional dalam Abad 21*. Yogyakarta: Safiria Insania Press. 2004),109

pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing dan melatih peserta didik serta melaksanakan tugas tambahan, Ketiga, memiliki buku teks pelajaran yang akan digunakan oleh sekolah/madrasah dipilih melalui rapat guru dengan pertimbangan komite sekolah/madrasah dari buku-buku teks pelajaran yang ditetapkan oleh menteri. Keempat, pengelolaan kelas antara lain meliputi pengaturan tempat duduk, kejelasan suara guru, pemberian penguatan dan umpan balik dan kesesuaian materi pelajaran dengan kecepatan dan kemampuan belajar peserta didik serta guru menghargai pendapat peserta didik.<sup>135</sup>

Pembelajaran sendiri merupakan kegiatan belajar mengajar menurut Pitchard mengatakan bahwa pembelajaran adalah sebuah proses perubahan perilaku sebagai hasil dari pengalaman atau percobaan kepada siswa. Teori ini memperoleh sebuah ilmu atau pengetahuan yang diperoleh dari proses belajar.<sup>136</sup> Sedangkan menurut Gegne menjelaskan pembelajaran adalah serangkaian aktivitas yang sengaja diciptakan dengan maksud untuk memudahkan terjadinya proses belajar".<sup>137</sup> Demi mempermudah pembelajaran sekolah harus memenuhi segala kebutuhan yang ada

Kewajiban dalam memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan dalam kegiatan belajar mengajar guru dan siswa merupakan

---

<sup>135</sup> Permendiknas Nomor 41 tahun 2007

<sup>136</sup> Pitchard, Alan. (2009). *Ways of learning*.(journal). this editipm published in the Taylor & Francis e-Library.

<sup>137</sup> Pribadi, Benny. *Model Desain Sistem Pembelajaran*. (Jakarta : PT. Dian Rakya.2009).9

salah satu pelaksanaan pelayanan akademik yang dilakukan oleh SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pemberian pembelajaran sekolah sendiri meliputi pelayanan bimbingan belajar, materi belajar serta berbagai kegiatan yang lain. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata” salah satu prinsip belajar adalah kegiatan belajar berlangsung pada setiap tempat dan waktu”. Kegiatan belajar tidak hanya berlangsung disekolah dan di perpustakaan tetapi juga dirumah, di masyarakat, bahkan dimana saja bisa terjadi perbuatan belajar. Belajar juga terjadi setiap waktu, tidak hanya berlangsung pada waktu jam-jam pelajaran.<sup>138</sup>

#### c. Ekstrakurikuler

Temuan peneliti di SMA Nurul Jadid mewajibkan siswanya untuk mengikuti kegiatan ekstrakurikuler demi menompang kemampuan setiap siswa. Kegiatan ekstrakurikuler yang ada di SMA Nurul Jadid tidak hanya kepada bidang olahraga akan tetapi ada juga yang bersifat ilmiah dan keorganisasian. Karena skill dari setiap individu siswa berbeda beda untuk itu sekolah menawarkan beberapa kegiatan ekstrakurikuler diantaranya: bidang pengembangan IPTEK, Bidang seni, bidang life skill, bidang pengembangan akhlak, sosial, dan kemasyarakatan, kegiatan ini bertujuan agar para siswa mampu berprestasi dalam kegiatan non akademik

---

<sup>138</sup> Nana Syaodih Sukmadinata. Landasan Psikologi Proses Pendidikan.( Bandung : Remaja Rosdakarya. 2003)166

Dalam kegiatan ekstrakurikuler SMA Nurul Jadid menemukan adanya waktu yang sedikit atau berbenturan dengan kegiatan yang lain sehingga dalam pelaksanaannya masih kurang efektif. Subagiyo yang mengatakan ekstrakurikuler merupakan kegiatan yang dilakukan di luar jam pelajaran (tatap muka) baik dilaksanakan di sekolah maupun di luar sekolah untuk lebih memperkaya dan memperluas wawasan pengetahuan dan kemampuan yang telah dimiliki siswa dari berbagai bidang studi.<sup>139</sup>

Bentuk usaha SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo dalam memberikan pelayanan pembelajaran kepada stakeholder (siswa) yaitu dengan memberikan pembelajaran dengan melakukan bimbingan belajar dan mengembangkan skill individu siswa, banyaknya kebutuhan siswa dalam melaksanakan kegiatan belajar, bimbingan, latihan dan sebagainya sehingga sekolah mau tidak mau harus memenuhi hal tersebut.

### 3. Pelayanan sarana dan prasarana

Dari hasil temuan peneliti menemukan bahwasanya SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo dalam memberikan pelayanan terhadap sarana dan prasarana ditemukan masih adanya ketimpangan antara jumlah siswa dengan guru maupun sarana prasarana pendidikan yang membuat kegiatan berjalan kurang efektif. Hal tersebut belum memenuhi standar dari sarana prasarana lembaga pendidikan pada umumnya

---

<sup>139</sup> Subagiyo, dkk.. Perencanaan Pembelajaran Pendidikan Jasmani dan Kesehatan. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. 2003).23

Dalam peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia yang berkaitan dengan Standar Sarana dan Prasarana. Setiap lembaga pendidikan wajib memiliki sarana yang memadai yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan dan prasarana yang memadai meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.<sup>140</sup>

Berdasarkan temuan peneliti menunjukkann bahwasanya di SMA Nurul Jadid masih terdapat sarana prasarana yang berada dalam kondisi rusak sehingga mengganggu kegiatan belajar mengajar seperti halnya bangku, buku dan lainnya. Untuk itu sekolah harus lebih mengoptimalkan kembali terhadap pemenuhan sarana prasarana yang ada sehingga kegiatan yang ada berjalan dengan efektif dan efisien. Pemenuhan sarana dan prasarana menjamin kenyamanan dalam melaksanakan kegiatan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Kotler bahwasanya Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan

---

<sup>140</sup>Permendiknas Nomor 41 tahun 2007

fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.<sup>141</sup>

Dengan memberikan pelayanan terhadap sarana dan prasarana pendidikan sehingga mendukung kegiatan yang ada. Menurut Minarti<sup>142</sup> menjelaskan “sarana pendidikan, yaitu perlengkapan yang secara langsung dipergunakan untuk proses pendidikan. Prasarana pendidikan ialah fasilitas yang tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan”. Sedangkan menurut Rohiat sarana dan prasarana pendidikan adalah semua benda bergerak dan tidak bergerak yang dibutuhkan untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>143</sup>

Dari kedua pelayanan akademik yang dilakukan SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo menunjukkan bahwsanya sekolah berusaha semaksimal mungkin agar pelaksanaan kegiatan belajar mengajar berjalan dengan lancar sehingga guru maupun siswa puas dangan apa yang diberikan sekolah. Dalam pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo menunjukkan aktivitas utamanya adalah pelayanan pembelajaran sedangkan untuk akativitas pendukungnya sarana dan prasarana. Dari dua aktivitas pelayanan tersebut mayoritas guru dan siswa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk meningkatkan

---

<sup>141</sup> Kotler, K. Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas. ( Jakarta: Erlangga2009).45

<sup>142</sup> Minarti, Sri. Manajemen Sekolah (Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri). ( Jogjakarta: Ar-ruzz Media. 2011).25

<sup>143</sup> Rohiat. Manajemen Sekolah. (Bandung: Refika Aditama. 2010).26

kualitas pelayanan pendidikan khususnya dalam pembelajaran maupun sarana prasarana.

Berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo yang meliputi lima dimensi yaitu tangibel, reability, responsiveness, assurance, dan empathy dapat memberi dampak secara positif dan signifikan terhadap kepuasan stakeholder. Salah satu bukti mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang baik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo adalah sekolah memiliki ruang kelas yang bersih, nyaman, dan tertata rapi serta banyaknya lulusan yang melanjutkan studi diluar negeri maupun perguruan tinggi negeri.

Menurut Sein & Khoon untuk mengetahui pelayanan tersebut berkualitas atau tidak kita perlu mengukur hal tersebut.<sup>144</sup> Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima secara nyata dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan,

---

<sup>144</sup> Sein & Khoon, C.C. (2013). "Demographic Factors in the Evaluation of Service Quality in Higher Education: International Students' Perspective". *International Review Of Management And Business Research*. Vol. 2. (4), 994- 1010.

maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan samadengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.<sup>145</sup> Selanjutnya Min dan Choon menjelaskan “*service quality is higher than the expected level, a customer is satisfied with the service received*”. (Kualitas layanan lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, pelanggan puas dengan pelayanan yang diterima).<sup>146</sup>

#### B. Problematika pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid

##### Paiton Probolinggo

Berdasarkan dari hasil temuan peneliti menunjukkan bahwasanya terdapat beberapa problematika dalam pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo diantaranya :

##### 1. Internal

Dalam temuan peneliti problematikan internan pelaksanaan pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo terbagi menjadi untuk putra dan putri karena berada dinaungan pondok pesantren yang mengharuskan segala kegiatan harus terpisah begitu pula dengan penggunaan sarana dan prasarana. Akan tetapi sekolah menjamin

---

<sup>145</sup> Parasuraman Zeithaml, A. V & Berry L.L, A Conceptual Model Of Service Quality, Journal Of Retailing, Vol 67, hlm 420-450

<sup>146</sup>Min &Choon Factors in the Evaluation of Service Quality in Higher Education: international Review of Management and Business Research. Vol. 2. (4), 994-1010.

pemerataan fasilitas yang ada seperti laboratoriu, perpustakaan dan sebagainya. Berdasarkan temuan peneliti bahwasanya saat ini sekolah sedang melakukan pembangunan kelas untuk menambah sarana pendidikan dibagian putri karena mayoritas peserta didik disana adalah perempuan, untuk itu menjadi tugas sekolah untuk melengkapi sarana dan prasarana. Hal serupa diungkapkan oleh Ibrahim bahwasanya melengkapi fasilitas merupakan salah satu kewajiban sekolah<sup>147</sup>

Adanya pemisahan rombel di SMA Nurul Jadid membuat terjadi jadwal yang berbenturan sehingga sekolah selalu berusaha menambah sarana yang ada dengan mengatur jadwal kegiatan yang ada. Menurut pendapat Pinedo, Penjadwalan merupakan sebuah fungsi pengambilan keputusan yang biasa digunakan banyak perusahaan manufaktur atau jasa, yang berhubungan dengan alokasi sumber daya untuk mengerjakan tugas selama waktu tertentu dan tujuannya adalah untuk mengoptimalkan satu atau lebih tujuan pengoptimalan.<sup>148</sup>

## 2. Eksternal

Problematika eksternal dalam melaksanakan pelayanan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo susahny menyesuaikan keinginan sekolah dengan pondok Pesantren Nurul Jadid dan program pemerintah. Salah satu

---

<sup>147</sup> Bafadal Ibrahim. Manajemen Perlengkapan Sekolah. (Jakarta: PT BUMIKARSA. 2004).17

<sup>148</sup> Pinedo, M.L., 2016. Scheduling: Theory, Algorithms, and Systems, Fifth Edition. Springer International Publishing. doi:10.1007/978-3-319-26580-3

keluhan dalam pelayanan pelaksanaan pelayanan pembelajaran yang ada di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo adalah sulitnya melaksanakan *study tour* atau kegiatan diluar serta adanya hal tak terduga sehingga membuat kegiatan sekolah diliburkan seperti halnya adanya ujian nasional dan kegiatan pondok. Tanpa terpungkiri juga SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo berada dinaungan yayasan Pondok Pesantren Nurul Jadid,hal tersebut mempengaruhi aktivitas akademik yang ada.

Dalam melaksakan suatu pelayanan tidak terlepas dari yang namanya permasalahan yang dihadapi sehinggann tujuan yang ingin dicapai terhambat. Menurut Suharso bahwasaya masalah atau problematika adalah sesuatu yang mengandung masalah. Permasalahan dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang menghalangi tercapainya tujuan.<sup>149</sup> Untuk itu perlu adanya solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut

Dalam hasil temuan peneliti menunjukkan bahwasanya SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo menggunakan Total Quality Manajemen dalam menangani permasalahan dalam pemberian pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam menghadapi permasalahan yang ada perlu adanya solusi agar apa yang kita inginkan tercapai. Menurut Munif Chatib Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan.Setiap

---

<sup>149</sup> Suharso, dan Ana Retnoningsih. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Semarang: CV. Widya.2009).  
391

kegiatan.<sup>150</sup> Dengan adanya TQM ini SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo berharap pertama, adanya perbaikan terus-menerus dalam menyelesaikan masalah. kedua agar selalu berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan semakin berkualitas, ketiga adanya kerjasama yang kompak dalam melaksanakan tugas, keempat menambah profesionalitas individu dengan memberikan pelatihan. SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo sering melakukan pelatihan kepada tenaga pendidik dan kependidikan seperti mengikuti MGMP, seminar dan lainnya.

Total Quality Manajement (TQM) menurut Tjiptono dan Diana<sup>151</sup> TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi dengan perbaikan terus- menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Sehingga kualitas dalam perusahaan akan maksimal dan daya saing perusahaan menjadi meningkat. Sedangkan menurut Nasution “Total Quality Management diartikan sebagai Perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang

---

<sup>150</sup> Chatib, Munif. Gurunya Manusia: Menjadikan Semua Anak Istimewa dan Semua Anak Juara. (Bandung: Mizan Pustaka 2011)

<sup>151</sup> Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. Total Quality Management. Edisi Revisi. (Yogyakarta: Andi Offset.2003), 4

dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan”.<sup>152</sup>

Dari hasil pembahasan penelitian ini strategi pelayanan akademik dalam meningkat kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo diharapkan nanti menjadi patokan bagi lembaga-lembaga pendidikan swasta untuk mampu bersaing dengan lembaga negeri khususnya pada pelayanan pendidikan sehingga pendidikan Indonesia semakin maju.

---

<sup>152</sup> Nasution, M. N. Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, (Ghalia Indonesia, Bogor 2005). 22

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan, kemudian dianalisis dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka selanjutnya peneliti menyimpulkan terkait strategi pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo Paiton Probolinggo.

1. Pelayanan akademik yang dilakukan oleh SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo berfokus kepada pelayanan terhadap pembelajaran yang mana terdiri dari Diniyah, pembelajaran sekolah serta ekstrakurikuler untuk mendukung kemampuan siswa yang didukung dan pelayanan sarana prasana yang mana sekolah melakukan penambahan sarana dan melengkapi fasilitas yang ada sehingga mendukung kegiatan.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo sendiri memiliki Problematika internal dan eksternal sehingga menghambat pelayanan untuk itu SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo menggunakan Total Quality Manajement sebagai solusinya, selain untuk menyelesaikan masalah TQM juga digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **B. Saran**

Dalam melaksakakn pelayanan akademik penting bagi lembaga untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder's* agar pelayanan yang diberikan memuaskan. Maka dengan itu peneliti berupaya untuk memberikan sara terhadap pelaksanaan pelayanan akademik SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo agar bisa meningkatkan kualitas pelayanannya diantaranya:

1. Lebih dioptimalkan lagi khususnya dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarannya sehingga para siswa bisa menggunakan semaksimal mungkin dalam kegiatan pembelajaran.
2. Perlu ada perbaikan terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
3. Perlu adanya penyesuaian kegiatan SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo dengan Pondok Pesantren Nurul Jadid dan program pemerintah sehingga pelaksanaanya berjalan optimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afiffudin, and Ahmad Saebani Beni. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2009.
- Africa, Fresty, Stefanus Supriyanto, and Tiyas Kusumaningrum. "Improving the Services Quality of Educational Staff Based on Satisfaction and Loyalty Analysis of Nursing Students." *Jurnal Ners* 12, no. 2
- Alan.Pitchard, *Ways of learning*.(journal). this editipm published in the Taylor & Francis e-Library. 2009.
- Bafadal Ibrahim. *Manajemen Perlengkapan Sekolah*. PT BUMIKARSA. 2004.
- Basrawi, and Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Renika Cipta, 2008.
- Basri, Muhammad. "Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan." *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1, no. 2 (October 14, 2011). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.25>.
- Bhageeratha, Ram, and Gomatesh Ravanavar. "Development Of Student(S) Satisfaction Index Model – A Study." *ZIJMR* 5 (August 1, 2015): 2231–5780.
- Bogdan, and Biklen. *Qualitative Researchfor Education: An Introduction ToTheory and Methods*. London: Alyn and Bacon, 1982.
- Chairunnisa, Connie. "The Effect of Brand Image And Quality Of Educational Services On Customer Satisfaction." *Jurnal Manajemen* 22, no. 3 (2018): 325–39. <https://doi.org/10.24912/jm.v22i3.425>.
- Chatib, Munif. *Gurunya Manusia: Menjadikan Semua Anak Istimewa dan Semua Anak Juara*. Bandung: Mizan Pustaka. 2011.
- Diana Anastasia. *Dkk Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. 2003
- David,Fred R, *Manajemen Strategis*, Edisi Sepuluh, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

- Delita Yana Prasetyaning Putri “Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Al-Ma’arif Singosari Malang) /.” Accessed February 14, 2021.
- Departemen Agama Republik Indonesia *Al-Qur’an* dan Terjemahnya.
- Devania. “Wawancara Mendalam (Indept Interview),” 2021. <http://www.ut.ac.id/html/teknikwawancara.htm>.
- D.I. Thwaites. Department of Oncology Physics, Edinburgh Cancer Centre, University of Edinburgh, Western General Hospital, Edinburgh, United Kingdom chapter 12.
- Elliot, *Management of Quality in Computing System Education: ISO 9000 Series Quality Standards Applied*. Journal of System Management. 1993.
- Fandy Tjiptono. 2005. Brand Management and strategy. Edisi Pertama. Andi : Yogyakarta
- Hadiwijaya, Hendra. “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang.” MPRA Paper, September 2011. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/81588/>.
- Harbani, Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.2007.
- Irine Diana Sari Wijayanti, Manajemen, Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2008.
- James, DKK. Manajemen, Edisi Indonesia. Jakarta: PT Premhalindo.1996.
- Jhon, W Creswall. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*.Terj. Achmad Fawaid,. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2. Jakarta.2008
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 2. Jakarta.2009
- Lexy, J Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013.
- Lupiyoadi. *Manajemen pemasaran Jasa*. Edisi 3 (Jakarta: Selemba Empat.2013

Mary Jo Bitner and A. Valarie Zeithaml. *Services Marketing*. Singapore: McGrawHill. 1996.

Mastuhu. *Menata Ulang Pemikiran Sistem Pendidikan Nasional dalam Abad 21*. Yogyakarta: Safiria Insania Press. 2004

MB Miles, and AM. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta: UI-PRESS, 2014.

Moh, Kasiram. *Metodelogi Penelitian*. Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010.

Morissan, *Manajemen Publik Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana, 2008

Murni yusuf. *Metode Penelitian Kuaintitatif, Kualittif Dan Penelitian Gabungan*. 4th ed. Jakarta: Kencana, 2017.

Nana Syaodih Sukmadinata. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2003.

Nasution. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.

Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor. 2005.

Pardede Pontas. *Manajemen Stratgik dan Kebijakan Perusahaan* ( Jakarta: Mitra Wacana Media.2011.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005

Pitchard, Alan.. *Ways of learning*.(journal). this editipm published in the Taylor & Francis e-Library. 2009.

Pontjorini, R., Prima, G.Y., & Rochaety, E. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara 2005.

- Porter, Michael, E. *Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance*. (1985). New York : The Free Press A. Division of Macmillan Publishing.
- Rahayu, Sugi. 2016. Ekspetasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Social Dandan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rifuddin, Burhan, Dodi Ilham, and Nurdin K. “Academic Services in Islamic Education Management Study Program.” *International Journal of Asian Education* 1,no.2(September3,2020):81–94.
- Rohiat. *Manajemen Sekolah*. Bandung: Refika Aditama. 2010
- Sagala Syaiful, *Konsep Dan Makna Pembelajaran*, Bandung: Alfabeta, cv, 2011.
- Saud Al-Dulaimi, Zaid. “Education, Educational Services and Their Quality.” *Journal of Marketing Management* 4 (June 1, 2016): 2333–6099. <https://doi.org/10.15640/jmm.v4n1a6>.
- Simangunsong, Grace Olivia, and Nina Widowati. “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Inklusi Di Kota Semarang (Studi Kasus Di Smp Negeri 5 Semarang).” *Journal of Public Policy and Management Review* 5, no. 2 (March 28, 2016).
- Subagiyo,dkk.*Perencanaan Pembelajaran Pendidikan Jasmani dan Kesehatan*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. 2003.
- Surat Keputusan.Kementrian Pendayagunaan Aperatur Negara Republik Indonesia 2004.
- Sri.Minarti, *Manajemen Sekolah (Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri)*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media. 2011.
- Sudarwan Danim. *Agenda pembaruan Sistem Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2003.
- Suffiyah Arrafiyatus. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, jurnal ISSN.Vol. 13. No. 22011

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&DS*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suharso, dan Ana Retnoningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: CV. Widya. 2009.
- Susanto Ahmad. *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2014.
- Tampubolon, Daulat. *Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad 21*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. 2003.
- Toni, Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks. 2011.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Winarno Surahman. *Dasar Dan Teknik Research*. Bandung: CV Tarsito, 1978.
- Wina, Sanjaya. *Perencanaan & Desain Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Kencana. Prenadamedia Group, 2008.
- Wheelen, David Dkk *manajemen strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2003.
- Web [www.hirotower.com/2020/08/13/lokasi-ujian-hsk-di-indonesia](http://www.hirotower.com/2020/08/13/lokasi-ujian-hsk-di-indonesia)
- Web. [www.nuruljadid.net/11017/nurul-jadid-satu-satunya-pesantren-di-indonesia-laksanakan-ujian-kemampuan-bahasa-tionghoa](http://www.nuruljadid.net/11017/nurul-jadid-satu-satunya-pesantren-di-indonesia-laksanakan-ujian-kemampuan-bahasa-tionghoa).
- [www.smanj.sch.id](http://www.smanj.sch.id)
- [www.wongleces.blogspot.com](http://www.wongleces.blogspot.com). *Kegigihan SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo Paiton dalam Mengembangkan Bahasa Mandarin*
- Yaqien, Nurul. "Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan IsLAM." *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan*

*Islam*) 2, no. 1 (August 15, 2017): 11–21.  
<https://doi.org/10.18860/jmpi.v2i1.4355>.

Zazin Nur, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: AriRuz .2011).

Zeithaml, et. al., *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York, N.Y. 1990.



## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# PROFIL



**YAYASAN NURUL JADID**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS NURUL JADID**  
**TERAKREDITASI A**  
**PAITON PROBOLINGGO JAWA TIMUR**

Jalan K.H. Zaini Mun'im Karanganyar Paiton Probolinggo 67291 Jawa Timur  
Telepon (0335) 774583 Faximile (0335) 771739, E-mail: [kantor@smanj.sch.id](mailto:kantor@smanj.sch.id),  
Website: [www.smanj.sch.id](http://www.smanj.sch.id)

## **PROFIL SMA NURUL JADID**

### **A. SEJARAH**

SMA Nurul Jadid adalah salah satu lembaga SLTA yang berada di bawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Nurul Jadid. Sejarah berdirinya SMA Nurul Jadid berawal dari keprihatinan dan kepedulian KH. Zaini Mun'im pendiri Pondok Pesantren Nurul Jadid yang melihat banyaknya putra-putri orang muslim yang sekolah diluar pesantren terjebak dalam pergaulan bebas dan kenakalan remaja yang tidak mencerminkan prilaku islami.

Tepatnya melalui SK Yayasan Nurul Jadid dengan nomor : NDJ / II / B / X - 1970 tertanggal 15 Oktober 1970, SMA Nurul Jadid berdiri. Maka secara resmi jadilah setiap tanggal 15 Oktober merupakan Dies Natalis SMA Nurul Jadid.

Saat berdiri pertama kali, sekolah ini bernama Sekolah Menengah Atas Islam Pesantren Nurul Jadid (SMAIP) yang membuka dan menerima pendaftaran siswa baru 1 Januari 1971 dengan Kepala Sekolah Drs. Abdul Jalal ( Alm. mantan dosen Universitas Surabaya UNESA ) dan mantan Dosen Senior IAI Nurul Jadid. Pada tahun 1974 siswa kelas III SMA Nurul Jadid sebanyak 11 orang mengikuti ujian negara pertama dengan bergabung ke SMA Dharma Siswa Kraksaan dan dinyatakan lulus 10 orang. Satu tahun kemudian, SMA Nurul Jadid telah diperbolehkan untuk melaksanakan ujian sendiri.

Dengan melalui proses pengelolaan yang baik dan terencana, satu tahun kemudian, tanggal 29 Mei 1976 mendapatkan tanda bukti sekolah terdaftar dari Kanwil P dan K Propinsi Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Menteri P dan K nomor : 79 / O / 1975 tertanggal 17 April 1975 dan Surat Keputusan Menteri tanggal 14 Mei 1975 nomor : 094 / O / 1975 dengan status *terdaftar* : 092 / PA / PMU / 7310 / 13.76.

Nomor Statistik Sekolah (NSS) SMA Nurul Jadid diperoleh pada tahun 1980 dengan nomor : 304.052.022.002, dan status Terdaftar kemudian diperbahatui oleh Kanwil Depdikbud Propinsi Jawa Timur tanggal 29 Desember 1980 dengan nomor : 158 / U / 104.2 / 13.80.

Semakin mapannya manajemen dan proses pendidikan (KBM) serta telah mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk mendidik putra – putrinya, SMA Nurul Jadid memperoleh Nomor Data Sekolah (NDS) : E 15224001. Pada tahun ini pula, tanggal 16 Pebruari 1985 SMA Nurul Jadid memperoleh jenjang status DIAKUI dengan nomor : 077 / C / Kep / I.85. berdasarkan keputusan Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah Depdikbud tertanggal 17 Januari 1985.

Setelah melalui proses panjang, dengan sistem swadaya masyarakat, akhirnya SMA Nurul Jadid pada tahun 1990 memperoleh jenjang status DISAMAKAN dengan nomor : 009 / C / Kep / 1990 tertanggal 20 Januari 1990.

Lima tahun kemudian SMA Nurul Jadid kembali dilakukan uji kelayakan untuk memperoleh status akreditasi dengan nomor : 024/C/Kep/I/1995 tanggal 22 Mei 1995 yang tetap memperoleh status : DISAMAKAN.

Dengan melalui penambahan berbagai fasilitas laboratorium (Bahasa, IPA dan Komputer), dan perbaikan kinerja semua komponen sekolah, SMA Nurul Jadid kembali dilakukan uji kelayakan dengan hasil sangat memuaskan dan tetap menyandang status DISAMAKAN dengan nomor : 2722/104/PP/2001 tertanggal 9 Pebruari 2001.

Melalui pengelolaan yang berkesinambungan dan proses akreditasi, maka sejak tanggal 17 Desember 2007 SMA Nurul Jadid memperoleh peringkat Terakreditasi A. Kini SMA Nurul Jadid menjadi salah satu lembaga pendidikan tingkat menengah atas yang diperhitungkan di Kabupaten Probolinggo, yang ditunjang dengan fasilitas pendidikan yang lengkap dan tenaga yang profesional.

Program Intensif Ilmu Bahasa SMA Nurul Jadid kali pertama, dibuka pada tahun pelajaran 2004/2005. Program ini dimaksudkan untuk menyiapkan generasi masa depan yang handal dan berkualitas di bidang kebahasaan, yang terdiri dari : Bahasa Inggris, Bahasa Arab, dan Bahasa Mandarin.

Program ini benar-benar menjadi salah satu pilihan utama sebagai sentral pendidikan, pembinaan, latihan dan pengembangan bakat yang berbasis pada standar kualitas untuk penguasaan dan pengembangan bahasa Asing. Syarat-syarat untuk bisa masuk pada Program Intensif Ilmu Bahasa ini harus melewati tes tulis dan tes lisan dengan nilai yang ditentukan pada saat pelaksanaan. Pelaksanaan tes tulis dan tes lisan ini, pada setiap penerimaan peserta didik baru. Bagi Peserta didik yang dinyatakan lulus tes seleksi harus berdomisili di asrama yang telah ditentukan.

Setelah selama tiga tahun perjalanannya, Program Intensif Ilmu Bahasa mewajibkan seluruh peserta didik berkomunikasi dalam bahasa asing sehari-hari (baik di sekolah maupun asrama) meliputi Bahasa Inggris, Bahasa Arab, dan Bahasa Mandarin.

Di samping penyikapan terhadap perbedaan minat peserta didik terhadap bahasa asing. Dan menguasai tiga bahasa asing yang menjadi ciri utama Program Intensif Ilmu Bahasa, yang juga menjadi kesulitan tersendiri bagi peserta didik. Sehingga, Senin, **04 Agustus 2008**, diambil tindakan melalui rapat program yang memutuskan bahwa Bahasa Mandarin menjadi *main project* Program Intensif Ilmu Bahasa SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Program unggulan yang ditawarkan oleh program intensif ilmu bahasa adalah pembelajaran bahasa mandarin yang inten dan berkesinambungan, baik itu di sekolah maupun di asrama. Hal ini diharapkan memberikan bekal yang cukup bagi peserta didik, untuk memahami materi kebahasaan, baik itu tulis maupun lisan, sehingga

nantinya setiap peserta didik sesuai dengan harapannya, yakni bisa melanjutkan studi ke negara aslinya.

Tentunya hal ini semua bisa tercapai tidak hanya dikelola oleh intern sekolah, namun dukungan dan kerjasama berbagai pihak luar yang memiliki semangat yang sama dalam pengembangan kebahasaan peserta didik kedepannya. Dari kami sangat mengharapkan dukungan baik dalam bentuk dukungan moral, pikiran, tenaga, maupun sumbangsih lainnya yang sangat bermanfaat, sehingga apa yang diharapkan bisa tercapai sesuai diharapkan.

## **B. INDIKATOR KEBERHASILAN**

1. Mencetak lulusan (*output*) yang ber-IMTAQ dan memiliki *life skill* kebahasaan.
2. Peserta didik mampu berkomunikasi lisan dan tulis dalam 3 (Tiga) bahasa Asing (Arab, Inggris, dan Mandarin)
3. Peserta didik memiliki rasa percaya diri (*self confidence*) yang dibentengi oleh Iman dan Taqwa.
4. Peserta didik mampu menyelesaikan masalah secara mandiri (*independently problem solving*).
5. Peserta didik mampu mengkomunikasikan *life skill* kebahasaan yang dimiliki secara baik dan benar.
6. Peserta didik dapat melanjutkan pendidikannya di Perguruan Tinggi Negeri/Swasta baik di dalam maupun luar negeri.
7. Peserta didik mampu menggunakan teknologi untuk kepentingan belajar demi masa depannya.

## **C. MATERI PEMBELAJARAN**

1. Kurikulum Pagi

Materi pembelajaran yang diterapkan pada pembelajaran pagi hari di sekolah, menerapkan kurikulum yang mengacu pada Kurikulum 2013 SMA Nurul Jadid.

2. Tutorial Sore

Materi pembelajaran pada kegiatan tutorial sore, bersifat penguatan pematerian kurikulum pagi yang kompetensi disesuaikan dengan program Ilmu Bahasa sendiri, yakni Bahasa Inggris, Bahasa Arab, dan Bahasa Mandari. Baik kemampuan berbicara, mendengarkan, menulis, dan membaca.

3. Tutorial Malam (Diniyah)

Materi pada kegiatan tutorial malam lebih menekankan pada domain *Furudlul `Ainiyah* (keagamaan). Tutorial malam mengikuti kurikulum diniyah Pesantren secara umum.

4. Kegiatan Kearsamaan

Materi pada kegiatan kearsamaan yang dilaksanakan secara temporer oleh pengurus program dan presidium Intensif Ilmu Bahasa meliputi kegiatan *discussion, debate contest, speech presentation, quiz, writing skill, listening, punishment, broadcasting, story telling, morning talk*, kelompok belajar, dan *vocabularies*.

#### **D. LEADERSHIP**

SMA Nurul Jadid sejak berdiri hingga sekarang mengalami pergantian Kepala Sekolah sebagai berikut:

1. Drs. Abdul Jalal
2. Zainuddin Abbas
3. Suwairi Roziq
4. Erwan Effendi ( Presidium )
5. Ali Wafa Sholeh, BA. ( 1977- 1995 )
6. KH. M. Zuhri Zaini, BA. ( 1995- 2001 )
7. Syamsul Ma'arif, S.Pd.I. ( 2001-2013 )
8. Dr. K.H. A. Malthuf Siroj, M.Ag. (2013 – 2014)
9. Faizin, S.Ag., M.Pd. (2014 – 2017)
10. Dr. H. Hefmiy, M.Pd. (2017-2019)
11. Didik P. Wicaksono, S.Sos., M.Pd. (2019- Sekarang)

#### **E. LEGALITAS FORMAL**

SK Berdirinya Sekolah : NDJ / II / B / X- 1970 tanggal 15 Oktober 1970  
NSS : 304.052.022.002  
NDS : E 15224001  
NPSN : 20546523

#### **F. VISI DAN MISI**

##### **VISI**

**“Mencetak Generasi Bangsa Beraklaqul Karimah, Berprestasi, Berwawasan Lingkungan dan Berdaya Saing Global”**

##### **MISI**

1. Melaksanakan pendidikan keagamaan terpadu
2. Membudayakan kedisiplinan sesuai nilai-nilai pesantren
3. Melaksanakan Kegiatan Pembelajaran bilingual dan berbasis IT
4. Mengembangkan skill siswa sesuai dengan potensi yang dimiliki
5. Mengembangkan program pendidikan bahasa asing (Arab, Inggris, Mandarin dan Jepang)
6. Melengkapi sarana dan prasarana pendidikan

##### **Motto Sekolah**

**Berjiwa Nasionalis (National Interest), Kearifan Lokal (Local Wisdom) dan Berwawasan Global (Global Challenge)**

## **G. LABORATORIUM**

1. Laboratorium IPA meliputi :
  - Laboratorium Fisika
  - Laboratorium Kimia
  - Laboratorium Biologi
  - Laboratorium Lapang (Green House)
2. Laboratorium Bahasa
3. Laboratorium Komputer meliputi :
  - a. Lab. Komp. Putra :
    - 33 unit PC untuksiswa
    - 1 unit PC untuktutor
  - b. Lab. Komp. Putri :
    - 40 unit PC untuksiswi
    - 1 unit PC untuktutor

## **H. EKSTRAKURIKULER**

Olahraga : Sepak Bola, Bulu tangkis, Tenis meja, senam dll.

Lomba : Class meeting, Club Meeting, LKTIR, Speech Contest dll.

Organisasi :

- a. OSIS : Organisasi Siswa Intra Sekolah, organisasi yang merupakan wadah bagi siswa untuk mengembangkan kemampuan manajemen dan leadership.
- b. MPK : Majelis Perwakilan Kelas, organisasi (MPR-nya siswa) yang terdiri dari perwakilan setiap kelas.
- c. PMR : Palang Merah Remaja, organisasi yang berorientasi pada perawatan kesehatan dan pengobatan (pertolongan pertama pada yang membutuhkan).
- d. Organisasi siswa jurusan: Presidium Program MIPA, Sosial Community, Language Center Organisation

## **I. STRATEGI DAN KEBIJAKAN**

### **a. Peningkatan kualitas :**

- Pelatihan guru bidang study
- Desiminasi Keilmuan
- Pengembangan minat dan bakat siswa
- Rekonstruksi *image* masyarakat
- Pendalaman Furudul 'Ainiyah
- Optimalisasi kegiatan program
- Menjalin kemitraan dengan lembagalain

### **b. Peningkatan sarana kegiatan pendidikan**

- Lokasi dan penambahan sarana pendidikan
- Kelengkapan fasilitas pembelajaran

- Meningkatkan hubungan dengan lembaga bantuan imbal swadaya

**c. Manajemen pengelolaan keuangan**

- Pengelolaan keuangan
- Sistem pembayaran keuangan

**J. POTENSI YANG DIHARAPKAN MENDUKUNG PROGRAM SEKOLAH**

- Fasilitas yang memadai di lingkungan sekolah
- Sumber dana dari pemerintah maupun dari Masyarakat
- Partisipasi masyarakat di lingkungan sekolah sekitar
- Sumber dana manusia yang berkualitas dari dalam sekolah maupun luar sekolah

## PROFIL SEKOLAH

### A. Profil SMA Nurul Jadid Paiton

- a. Nama Sekolah : SMA Nurul Jadid Paiton
- b. Status Sekolah : Swasta
- c. Status Akreditasi : A
- d. NPSN : 20546523
- e. NSS : 304.052.022.002
- f. Alamat Sekolah : Jl. KH. Zaini Muni'm
- g. Desa : Karanganyar
- h. Kecamatan : Paiton
- i. Kab/Kota : Kabupaten Probolinggo
- j. Propinsi : Jawa Timur
- k. Kode Pos : 67291
- l. Telepon : 0335 771739
- m. Fax : 0335 771739
- n. Website : [www.smanj.sch.id](http://www.smanj.sch.id)
- o. E-mail : kantor@smanj.sch.id

### B. Identitas Kepala Sekolah

- a. Nama Kepala Sekolah : DIDIK P. WICAKSONO, S.Sos., M.Pd.
- b. Alamat Rumah : Curahgrinting, Kamgaran, Kota Probolinggo
- c. Telp/Handphone : 081235678199
- d. Pendidikan Terakhir : S2 Magister Pendidikan

### C. Yayasan/Pondok

- a. Nama : Yayasan Nurul Jadid
- b. Alamat : Karanganyar Paiton Probolinggo
- c. Akte Notaris : Achmad Fauzi, SH. No 14 Tanggal 15 Juni 2009
- d. Nama Ketua/Pimpinan : KH. Moh. Zuhri Zaini
- e. No Telephone : 0335 774121



**(WAWANCARA PENELITI  
DENGAN BAPAK DIDIK  
RAHWINI SELAKU WAKIL  
KEPALA KURIKULUM SMA  
NURUL JADID)**



**(KEGIATAN PEMBELAJARAN DI LABORATORIUM IPA SMA NURUL  
JADID)**



**EXTRAKURIKULER ROBOTIK SMA NURUL JADID**



**FOTO KEGIATAN PELATIHAN KREATIVITAS MEDIA PEMBELAJARAN  
(DIGITAL LEARNING FUNDAMENTAL)**



**FOTO PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDBB)**



**(FOTO PEMBELAJARAN SEKOLAH  
PADA PROGRAM BAHASA SMA  
NURUL JADID)**

**(FOTO  
PEMBANGUNAN  
KELAS DALAM  
PENAMBAHAN  
SARAN  
PENDIDIKAN SMA  
NURUL JADID)**



## **Pedoman Wawancara**

### **1. Kepala sekolah**

- Sudah berapa lama anda menjabat menjadi kepala SMA Nurul Jadid?
- Bagaimana anda mengelolan sekolah?
- Bagaimana pelayanan akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan SMA Nurul Jadid?
- Dalam mendapatkan kepuasan stakeholder's apa saja yang ditawarkan sekolah? alasan?
- Dalam pemberian pelayanan apakah terdapat masalah ? jika ada, solusi apa saja yang dilakukan?
- Apa target yang ingin dari pemberian pelayanan ini?

### **2. WAKA Kurikulum**

- Sudah berapa tahun bapak menjadi WAKA Kurikulum?
- bagaimana bentuk pelaksanaan pelayanan akademik yang anda terapkan di SMA Nurul Jadid?
- Siapa saja yang mendapatkan pelayanan akademik ini?
- Mengapa anda menggunakan strategi tersebut?
- Hingga saat ini dari beberapa strategi pelayanan akademik yang bapak upayakan dalam peningkatan kualitas pelayan pendidikan tersebut,

apakah semuanya terealisasi dengan baik? Apa saja yang telah dan belum? Alasan?

- Siapa saja yang dilibatkan dalam pelaksanaannya?
- Apakah dalam pelaksanaannya terdapat problem/ kendala? Jika ada solusi apa yang diberikan?
- Apakah stakeholder's merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
- Apa yang ingin dicapai dalam pelaksanaan pelayanan akademik tersebut?
- Apa saja yang sudah diraih?

### 3. WAKA Sarana dan Prasarana

- Berapa lama danda menjabat ?
- Bagaimana pelayanan terhadap sarana dan prasarana yang ada di SMA Nurul Jadid?
- apa saja pelayanan yang ditawarkan untuk mendapatkan kepuasan stakeholder's apa saja yang ditawarkan sekolah?
- Apakah dalam pemberian pelayanan terdapat masalah? Jika ada solusi apa yang dilakukan?
- Apa saja yang ingin dicapai dengan memenuhi sarana dan prasarana?

### 4. Guru

- Berapa lama bapak mengajar di lembaga SMA Nurul Jadid?
- Bagaimana pelayanan akademik di SMA Nurul Jadid?

- Menurut bapak, bagaimana kondisi SMA Nurul Jadid dilihat dari input, proses, dan outputnya?
- Bagaimana kegiatan pembelajaran di SMA Nurul Jadid?
- Buku bahan ajar yang digunakan?
- Bagaimana tanggapan anda dengan pelayanan akademik yang diberikan sekolah kepada anda?
- Adakah kritik atau saran terhadap pelayanan akademik SMA Nurul Jadid?

#### 5. Siswa

- Di sekolah mana sebelumnya anda menimba ilmu?
- Apa motivasi anda untuk melanjutkan studi di SMA Nurul Jadid ini?
- Bagaimana menurut anda pelayanan akademik yang diberikan sekolah kepada anda?
- adakah keluhan terhadap pelayanan akademik sekolah?
- Bagaimana kegiatan belajar mengajar di SMA Nurul Jadid?
- apakah sarana maupun prasarana sudah memadai?
- Kegiatan ekstrakurikuler apa saja yang diikuti para siswa?
- Adakah kritik atau saran terhadap pelayanan akademik SMA Nurul Jadid?

## Daftar guru dan mata pelajaran SMA Nurul Jadid

### Keterangan Guru

### Keterangan Mata Pelajaran

JADWAL PELAJARAN - Tahun Pelajaran 2020 - 2021	Keterangan Guru		Keterangan Mata Pelajaran	
	Guru	Nama	Kode	Mata Pelajaran
1	DIDIK PRIYAGUNG WICAKSONO, M.Pd.	43	UBAIDILLAH, S.Pd.	A PAI DAN BUDI PEKERTI
2	H. MAHALLI, BA.	44	SULHAN ADI PRANOTO, S.Pd.	B PKN
3	H. SYAMSUL MA'ARIF, S.Pd.I	45	KUNI BADRIYAH, S.Si.	C BAHASA INDONESIA
4	EDI SUGIYANTO	46	EKO HARI SATRIYO, S.Pd.	D BHS & SASTRA INDONESIA
5	H. SUBAIDI, S.H.	47	DIANTIKA AYUNINGRUM, S.Pd.	E MATEMATIKA
6	H. FONI YUSANDA, S.P.	48	ARIES PRAMUDIANTO, S.E.	F MATEMATIKA PEMINATAN
7	DUL KAMAR, S.Ag.	49	SYAMSUL HADI, M.N.S.	G SEJARAH
8	JUNAIDI, S.Ag.	50	SYAMSUL ARIFIN, S.Pd.	H SEJARAH PEMINATAN
9	HAPANDI, S.Pd.I.	51	WARASATI, S.Th.I.	I BAHASA INGGRIS
10	MISBAHUL MUNIR, M.Pd.I.	52	SITI ANISAH, S.Pd.	J BHS & SASTRA INGGRIS
11	MUSTAFA, S.Pd.I.	53	DWI OKTAVIANA JAMIL, S.Pd.	K SENI BUDAYA
12	Drs. M. ILYAS	54	FITROTUL FAIZAH, S.Pd.	L PENJAS ORKES
13	SUHAILIL MAROM, S.Pd.I.	55	YANUAR SETYO WIDODO, S.Pd.	M PRAKARYA DAN KEWIRAUSAHAAN
14	LINA SURTIANAH, S.Ag.	56	NURUL HUDA, S.Pd.	N BIOLOGI
15	MUTAMMIMAH, S.Sos.I.	57	ABD. RAHMAN SHOLEH, S.Pd.	O FISIKA

16	H. A. THOYYIBUL FAROH, M.E.I.	58	ACHMAD VERY LANZHA, S.Pd.	P	KIMIA
17	QOMARUDIN, S.Pd.	59	IMAM KOMARUDIN, S.Pd. M.E.I.	Q	GEOGRAFI
18	JUWARIYAH, S.Si.	60	YAKUTTATIL FARIDA, S.Pd.	R	SOSIOLOGI
19	MATTASIM, S.P.	61	NURUL HANAFIYAH, S.Pd.I.	S	EKONOMI
20	ATA ILLAH, S.Pd.	62	LISA SAKINAH, S.Si.	T	ANTROPOLOGI
21	Hj. RITA ARDHIANA, S.E.	63	MUH. HIDAYATULLAH, M.Pd.	U	BAHASA DAERAH
22	MOH. FAISOL, M.Pd.	64	ZAKIYATUSH SHOLIHAH, S.Pd.I.	V	BHS ASING / BHS MANDARIN
23	MUHAMMAD AMIRULLOH, S.Sos.I.	65	FINA NURUL AINI, S.Si.		
24	H. AMSUN, S.Pd.I.	66	JUWAENI, S.Pd.		
25	SLAMET SANTOSO, S.Pd.	67	K. MIFTAHUL ARIFIN		
26	MIFTAHUL HUDA, S.Pd.	68	BADRIYATUL LAILI, S.Pd.I.		
27	MOH. SU'IT, M.Pd.	69	NURUL FAIZAH, S.Si.		
28	ADI SABARO, S.Pd.I.	70	IZZAH AZALIYAH, S.Si		
29	SUHATIPA, S.Pd.	71	LUSIMAN		
30	INAYATUL FAJRIYAH, S.Sos.I.	72	WASILATUS SHOLIHAH, S.Pd.I.		
31	MAHRUS ALI, S.S.	73	ABDUL HAFIDZ, M.Pd.I.		
32	A. FATHONI RIFA'I, S.H.I.				
33	MOCHAMMAD KADARUSMAN, S.Pd.				
34	MUHAMMAD KHODIR, M.N.S.				
35	DIDIK RAHWINIYANTO, S.Si. M.Pd.				
36	M. SYAUQI, Lc.				
37	INTAN CERIA MULYANINGSIH, S.Pd.				
38	HUZAINI, S.Kom.				

39	LUKMAN HAKIM, S.Kom.
40	ENIK RAHMAWATI, S.Pd.I.
41	MUSTAINA, S.Pd.
42	FADLUR ROHMAN MH, S.Pd.



---

---

---

SMA NURUL JADID ( Terakreditasi A )  
**JADWAL PELAJARAN - Tahun Pelajaran 2020 - 2021**  
 Semester Genap

Hari	Tingkat		Kelas X							
	Jam	Waktu	X.A.1	X.A.2	X.A.3	X.A.4	X.A.5	X.S.1	X.S.2	X.S.3
Sabtu	1	07.30 - 08.15	G - 2	K - 73	S - 48	V - 72	P - 4	A - 13	H - 27	C - 56
	2	08.15 - 09.00	G - 2	K - 73	S - 48	V - 72	P - 4	A - 13	H - 27	C - 56
	3	09.00 - 09.45	A - 9	G - 2	S - 48	V - 72	P - 4	A - 13	H - 27	R - 63
	4	09.45 - 10.30	A - 9	G - 2	V - 72	P - 4	O - 47	H - 27	A - 13	R - 63
	5	10.45 - 11.30	A - 9	C - 17	V - 72	P - 4	O - 47	H - 27	A - 13	R - 63
	6	11.30 - 12.15	F - 50	C - 17	V - 72	P - 4	O - 47	H - 27	A - 13	Q - 54
	7	12.45 - 13.30	F - 50	M - 42	G - 2	U - 24	E - 20	C - 17	B - 59	Q - 54
	8	13.30 - 14.15	F - 50	M - 42	G - 2	U - 24	E - 20	C - 17	B - 59	Q - 54
Minggu	1	07.30 - 08.15	E - 20	F - 50	B - 37	C - 17	A - 15	M - 62	U - 36	E - 19
	2	08.15 - 09.00	E - 20	F - 50	B - 37	C - 17	A - 15	M - 62	U - 36	E - 19
	3	09.00 - 09.45	K - 73	F - 50	L - 14	N - 6	A - 15	G - 2	C - 17	B - 37
	4	09.45 - 10.30	K - 73	A - 9	L - 14	N - 6	F - 50	G - 2	C - 17	B - 37
	5	10.45 - 11.30	U - 36	A - 9	L - 14	N - 6	F - 50	E - 20	G - 2	C - 56
	6	11.30 - 12.15	U - 36	A - 9	N - 6	L - 14	F - 50	E - 20	G - 2	C - 56
	7	12.45 - 13.30	C - 17	U - 36	N - 6	L - 14	M - 42	B - 59	E - 20	G - 2
	8	13.30 - 14.15	C - 17	U - 36	N - 6	L - 14	M - 42	B - 59	E - 20	G - 2
Senin	1	07.30 - 08.15	E - 20	B - 59	A - 9	F - 50	C - 17	N - 69	S - 21	V - 72
	2	08.15 - 09.00	E - 20	B - 59	A - 9	F - 50	C - 17	N - 69	S - 21	V - 72
	3	09.00 - 09.45	P - 4	O - 33	A - 9	F - 50	L - 14	N - 69	S - 21	V - 72
	4	09.45 - 10.30	P - 4	O - 33	F - 50	A - 9	L - 14	L - 23	V - 72	S - 21
	5	10.45 - 11.30	P - 4	O - 33	F - 50	A - 9	L - 14	L - 23	V - 72	S - 21
	6	11.30 - 12.15	O - 33	P - 4	F - 50	A - 9	N - 6	L - 23	V - 72	S - 21
	7	12.45 - 13.30	O - 33	P - 4	C - 17	I - 31	N - 6	E - 20	M - 62	U - 24
	8	13.30 - 14.15	O - 33	P - 4	C - 17	I - 31	N - 6	E - 20	M - 62	U - 24
Selasa	1	07.30 - 08.15	I - 31	E - 20	M - 42	B - 37	K - 15	C - 17	I - 25	M - 62
	2	08.15 - 09.00	I - 31	E - 20	M - 42	B - 37	K - 15	C - 17	I - 25	M - 62
	3	09.00 - 09.45	B - 59	I - 31	E - 20	M - 42	B - 37	K - 73	C - 17	K - 15
	4	09.45 - 10.30	B - 59	I - 31	E - 20	M - 42	B - 37	K - 73	C - 17	K - 15
	5	10.45 - 11.30	-	-	-	-	-	-	-	-
	6	11.30 - 12.15	-	-	-	-	-	-	-	-
	7	12.45 - 13.30	-	-	-	-	-	-	-	-
	8	13.30 - 14.15	-	-	-	-	-	-	-	-
Rabu	1	07.30 - 08.15	L - 23	V - 72	C - 17	E - 20	U - 24	U - 36	K - 73	L - 51
	2	08.15 - 09.00	L - 23	V - 72	C - 17	E - 20	U - 24	U - 36	K - 73	L - 51
	3	09.00 - 09.45	L - 23	V - 72	E - 20	O - 47	I - 31	R - 63	Q - 39	L - 51
	4	09.45 - 10.30	V - 72	S - 16	E - 20	O - 47	I - 31	R - 63	Q - 39	N - 70
	5	10.45 - 11.30	V - 72	S - 16	I - 31	O - 47	C - 17	R - 63	Q - 39	N - 70
	6	11.30 - 12.15	V - 72	S - 16	I - 31	S - 48	C - 17	Q - 39	R - 63	N - 70
	7	12.45 - 13.30	C - 17	E - 20	K - 15	S - 48	G - 2	Q - 39	R - 63	I - 41
	8	13.30 - 14.15	C - 17	E - 20	K - 15	S - 48	G - 2	Q - 39	R - 63	I - 41

Kamis	2	08.15 - 09.00	M - 42	C - 17	P - 4	G - 2	E - 20	I - 25	L - 23	A - 14
	3	09.00 - 09.45	S - 16	N - 6	P - 4	E - 20	S - 48	V - 72	L - 23	A - 14
	4	09.45 - 10.30	S - 16	N - 6	O - 33	E - 20	S - 48	V - 72	N - 69	H - 27
	5	10.45 - 11.30	S - 16	N - 6	O - 33	C - 17	S - 48	V - 72	N - 69	H - 27
	6	11.30 - 12.15	N - 6	L - 23	O - 33	C - 17	V - 72	S - 48	N - 69	H - 27
	7	12.45 - 13.30	N - 6	L - 23	U - 24	K - 15	V - 72	S - 48	E - 20	E - 19
	8	13.30 - 14.15	N - 6	L - 23	U - 24	K - 15	V - 72	S - 48	E - 20	E - 19



**MADRASAH DINYAH SMA NURUL JADID**  
**PAITON PROBOLINGGO**  
**TAHUN PELAJARAN 2020/2021**

HARI	J A M	WAKTU	PUTRA																
			Awwaliyah I				Awwaliyah II						Awwaliyah III				Wt I	Wt II	
			A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	A	A
SABTU	Pra	07.30-08.00	<b>PEMBIABAAN</b>																
	I	08.00-08.30	115 F	71 C	102 G	50 F	94 B	117 D	28 F	33 E	48 C	37 A	88 B	97 A	79 H	17 C	70 H	44 B	41 A
	II	08.30-09.00	115 F	71 C	102 G	50 F	94 B	117 D	28 F	33 E	48 C	37 A	88 B	97 A	79 H	17 C	70 H	44 B	41 A
	III	09.00-09.30	102 G	115 F	50 F	48 C	117 D	88 B	33 E	28 F	45 D	94 B	37 A	71 C	97 A	79 H	17 C	99 C	2 L
	IV	09.30-10.00	102 G	115 F	50 F	48 C	117 D	88 B	33 E	28 F	45 D	94 B	37 A	71 C	97 A	79 H	17 C	99 C	2 L
MINGGU	Pra	07.30-08.00	<b>PEMBIABAAN</b>																
	I	08.00-08.30	61 D	104 A	94 B	38 A	63 C	48 C	9 C	88 B	42 F	75 F	77 D	99 B	87 I	76 I	92 B	47 E	24 J
	II	08.30-09.00	61 D	104 A	94 B	38 A	63 C	48 C	9 C	88 B	42 F	75 F	77 D	99 B	87 I	76 I	92 B	47 E	24 J
	III	09.00-09.30	63 C	94 B	38 A	61 D	23 E	24 A	88 B	41 A	7 E	77 D	9 C	99 B	87 I	76 I	92 B	75 F	47 E
	IV	09.30-10.00	63 C	94 B	38 A	61 D	23 E	24 A	88 B	41 A	7 E	77 D	9 C	99 B	87 I	76 I	92 B	75 F	47 E
	Ist	10.00 - 10.30	<b>ISTIRAHAT</b>																
	V	10.30 - 11.00	94 B	61 D	63 C	102 G	24 A	75 F	41 A	77 D	38 A	9 C	7 E	76 I	44 B	92 B	87 I	97 A	6 M
	VI	11.00 - 11.30	94 B	61 D	63 C	102 G	24 A	75 F	41 A	77 D	38 A	9 C	7 E	76 I	44 B	92 B	87 I	97 A	6 M
	VII	11.30-12.00	104 A	102 G	61 D	94 B	75 F	23 E	77 D	9 C	88 B	7 E	42 F	3 H	63 C	87 A	76 A	24 J	15 K
	VIII	12.00-12.30	104 A	102 G	61 D	94 B	75 F	23 E	77 D	9 C	88 B	7 E	42 F	3 H	63 C	87 A	76 A	24 J	15 K

KD	MAPEL
A	Fiqh
B	Akhlak
C	Aqidah
D	Tarikh/Ke-NU-an
E	Nahwu
F	Shorof
G	BTQ
H	Hadits
I	Fiqh Tematik
J	Usul Fiqh
K	Q.Fiqyah
L	Balaghah
M	Mantiq

JD 1

HARI	J A M	WAKTU	PUTRI				PUTRI										PUTRI				PUTRI				
			Awwaliyah I				Awwaliyah II						Awwaliyah III				Wustho I								
			A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	A	B	C	D	E	F	A	B
SABTU	Pra	07.30-08.00	<b>PEMBIABAAN</b>																						
	I	08.00-08.30	69 F	114 C	113 G	14 C	100 C	89 F	111 A	18 E	90 D	16 F	11 B	91 F	108 B	34 D	96 A	95 A	68 H	26 H	101 C	36 C	22 H	86 E	75 F
	II	08.30-09.00	69 F	114 C	113 G	14 C	100 C	89 F	111 A	18 E	90 D	16 F	11 B	91 F	108 B	34 D	96 A	95 A	68 H	26 H	101 C	36 C	22 H	86 E	75 F
	III	09.00-09.30	114 C	16 F	34 D	113 G	108 B	111 A	100 C	80 A	89 F	90 D	18 E	11 B	91 F	96 A	58 C	68 H	95 A	101 C	26 H	74 H	36 C	42 F	86 E
	IV	09.30-10.00	114 C	16 F	34 D	113 G	108 B	111 A	100 C	80 A	89 F	90 D	18 E	11 B	91 F	96 A	58 C	68 H	95 A	101 C	26 H	74 H	36 C	42 F	86 E
MINGGU	Pra	07.30-08.00	<b>PEMBIABAAN</b>																						
	I	08.00-08.30	34 D	102 G	93 B	96 A	5 A	12 D	16 F	90 D	18 E	11 B	14 C	78 E	58 C	86 E	91 F	100 C	101 C	41 A	39 I	95 A	85 B	10 J	97 A
	II	08.30-09.00	34 D	102 G	93 B	96 A	5 A	12 D	16 F	90 D	18 E	11 B	14 C	78 E	58 C	86 E	91 F	100 C	101 C	41 A	39 I	95 A	85 B	10 J	97 A
	III	09.00-09.30	102 G	93 B	96 A	34 D	12 D	100 C	18 E	11 B	14 A	58 C	16 F	95 A	86 E	91 F	90 D	5 I	65 B	80 I	39 I	70 B	85 B	53 B	10 J
	IV	09.30-10.00	102 G	93 B	96 A	34 D	12 D	100 C	18 E	11 B	14 A	58 C	16 F	95 A	86 E	91 F	90 D	5 I	65 B	80 I	85 B	70 B	39 I	53 B	10 J
	Ist	10.00 - 10.30	<b>ISTIRAHAT</b>																						
	V	10.30 - 11.00	93 B	96 A	14 C	91 F	18 E	54 B	11 B	16 F	100 C	26 A	90 D	34 D	95 A	88 B	78 E	5 I	65 B	80 I	85 B	70 B	39 I	99 C	53 B
	VI	11.00 - 11.30	93 B	96 A	14 C	91 F	18 E	54 B	11 B	16 F	100 C	26 A	90 D	34 D	95 A	88 B	78 E	65 B	5 I	70 B	85 B	80 I	39 I	99 C	53 B
	VII	11.30-12.00	96 A	34 D	91 F	93 B	16 F	18 E	12 D	101 C	11 B	78 E	26 A	14 C	90 D	100 C	54 B	65 B	5 I	70 B	38 A	80 I	95 A	97 A	99 C
	VIII	12.00-12.30	96 A	34 D	91 F	93 B	16 F	18 E	12 D	101 C	11 B	78 E	26 A	14 C	90 D	100 C	54 B	65 B	5 I	70 B	38 A	80 I	95 A	97 A	99 C



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
PASCASARJANA

Jalan Ir. Soekarno No. 34 Batu 65323, Telepon & Faksimile (0341) 531133  
Website: <http://pasca.uin-malang.ac.id>, Email: [pps@uin-malang.ac.id](mailto:pps@uin-malang.ac.id)

Nomor : B-071/Ps/HM.01/04/2021  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

23 April 2021

Kepada  
Yth. Kepala SMA Nurul Jadid

di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi, maka dengan ini mohon kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberi ijin kepada mahasiswa di bawah ini melakukan penelitian pada lembaga yang Bapak/Ibu pimpin:

Nama : Ach. Robith Daniel  
NIM : 19710024  
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam  
Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Agus Maimun, M.Pd  
2. H. Slamet, SE., MM., Ph.D  
Judul Tesis : Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayan Pendidikan  
(Studi kasus di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Direktur,  
  
Umi Sumbulah



**YAYASAN NURUL JADID  
SEKOLAH MENENGAH ATAS NURUL JADID  
TERAKREDITASI A  
PAITON PROBOLINGGO JAWA TIMUR**

Jalan K.H. Zaini Mun'im Karanganyar Paiton Probolinggo 67291 Jawa Timur  
Telepon (0335) 771739, E-mail: [kantor@sma-nj.ac.id](mailto:kantor@sma-nj.ac.id), Website: [www.sma-nj.ac.id](http://www.sma-nj.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : NJ-H/17149/A.VIII/06.2021

Kepala SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo dengan ini menerangkan bahwa

nama : Ach. Robith Daniel  
NIM : 19710024  
jenjang : Magister  
program studi : Manajemen Pendidikan Islam  
perguruan tinggi : Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik  
Ibrahim Malang  
Judul : Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di SMA Nurul  
Jadid Paiton Probolinggo)

yang bersangkutan telah diterima untuk melaksanakan penelitian di lembaga ini,  
terhitung sejak tanggal 27 April 2021 s.d 07 Juni 2021.

Surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana  
mestinya.

Paiton, 13 Juni 2021

Kepala



**DIDIK P. WICAKSONO, S.Sos., M.Pd.**

## **Profil peneliti**

**Nama : Ach. Robith daniel**

**NIM: 19712004**

**Jurusan : Magiter Manajemen Pendidikan Islam UIN Malang**

**Jenjang Pendidikan: - Mi Nurul Mun'im**

- **MTs Nurul Jadid**
- **SMA Nurul Jadid**
- **IAIN Jember**

