

Model Mutu Layanan Pendidikan Agama Islam

Diterima:

30 Desember 2022

Disetujui:

28 Januari 2023

Diterbitkan:

31 Januari 2023

^{1*} Yusroh El Yasmin, ² Betty Adinda Wijaya, ³ Meliza Putri,

⁴ Lisa Ariani

^{1,2,3,4} Prodi Magister Pendidikan Agama Islam

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

^{1,2,3,4} Jalan Raya Ir. Soekarno No.34 Dadaprejo, Pendem,

Kec. Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur

E-mail: ^{1*}210101210029@student.uin-malang.ac.id,

²210101210025@student.uin-malang.ac.id, ³210101210004@student.uin-

malang.ac.id, ⁴210101210021@student.uin-malang.ac.id.

*Corresponding Author

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan model-model mutu layanan dan implikasinya pada ranah Pendidikan Agama Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kepustakaan (*library research*). Sumber data yang digunakan merupakan referensi dari kajian pustaka seperti buku, jurnal penelitian terdahulu dan sumber berita dari internet yang mendukung fokus penelitian ini. Peneliti mencatat semua temuan yang berkaitan dengan fokus penelitian kemudian memadukan berbagai referensi yang diperoleh untuk dianalisis menjadi hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat teori model mutu layanan yang dapat diimplikasikan dalam Pendidikan Agama Islam yaitu: a) *Technical and Functional Model* yaitu dalam pelayanan mutu perlu memperhatikan tiga komponen yaitu mutu teknis, fungsional dan reputasi. b) *Servqual Model*, yaitu model kualitas pelayanan yang memformat terdapat lima gaps (kesenjangan) yang dapat memengaruhi perusahaan atau instansi tidak mampu memberikan pelayanan yang diharapkan pelanggan, yaitu gap persepsi manajemen, gap persepsi kualitas, gap kinerja pelayanan, gap komunikasi pemasaran, gap dalam pelayanan yang dirasakan. c) *Attribute Service Quality Model* yaitu suatu layanan yang memiliki “high quality” apabila memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. d) *Idea Value Model of Service* yaitu model mutu layanan yang mengusulkan penggunaan standar ideal persepsi berhadapan langsung dengan pengalaman

Kata Kunci: kualitas; pelanggan; standar; persepsi.

Abstract— This study aims to describe models of service quality and their implications for the realm of Islamic Religious Education. The research method used is a qualitative approach to the type of literature study research (*library research*). The data sources used are references from literature studies such as books, previous research journals, and internet news sources that support this research's focus. The researcher records all findings related to the research focus and then combines the various references obtained to be analyzed into research results. The results of the study show that there are four service quality model theories that can be implicated in Islamic Religious Education, namely: a) *Technical and Functional Model* that is in quality service, it is necessary to pay attention to three components, namely technical, operational, and reputation quality. b) *Servqual Model*, namely the service quality model that formats five gaps (gaps) that can affect a company or agency's unable to provide the service expected by customers, namely the management perception gap, the quality perception gap, the service performance gap, the marketing communication gap, the gap in perceived service. c) *Attribute Service Quality Model* which is a service that has high quality” when meeting customer expectations consistently. d) *Idea Value Model of Service* a service quality model that proposes the use of ideal perceptual standards face to face with experience.

Keywords: quality; customer; standard; perception.

I. PENDAHULUAN

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan. Secara data kualitas mutu pendidikan terlebih mutu literasi dan numerasi Indonesia menempati urutan ke-74 dan 79 negara yang tergolong rendah dalam kategori literasi, sains dan matematika hal tersebut diungkapkan oleh hasil *survey Programme for Internasional Student Assessment (PISA)* [1]. Tentu hal ini menjadi ironi untuk negara yang berkependudukan besar seperti Indonesia. Maka, penjaminan mutu/kualitas pendidikan juga perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pendidikan Indonesia. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam penjamin mutu adalah dari aspek pelayanan pendidikan itu sendiri. Pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam pendidikan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut. Sallis mengatakan bahwa institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem mutu, agar mampu membuktikan kepada masyarakat bahwa institusi tersebut mampu memberikan layanan yang bermutu dan berkualitas[2].

Pendidikan agama merupakan mata pelajaran wajib sekolah yang diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan pendidikan nasional. Salah satu tujuan utama pendidikan nasional seperti tercantum dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) adalah pembentukan manusia yang bertaqwa dan berbudi pekerti luhur[3]. Adapun pendidikan agama islam tidak hanya menekankan kepada aspek kognitif, atau pengetahuan dari keilmuan islam itu sendiri melainkan dari aspek afektif dan spiritual untuk membentuk kesadaran peserta didik dalam mengimplementasikan nilai-nilai keislaman serta membentuk budaya peserta didik dalam menerapkan nilai-nilai keislaman. Upaya dalam menanamkan nilai-nilai keislaman kepada peserta didik tentu tidak hanya didukung dengan kegiatan belajar mengajar saja melainkan terdapat kualitas dari layanan dari yang diberikan sekolah untuk mendukung penanaman nilai-nilai keislaman siswa. Untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada siswa maka perlu diperhatikan model-model dalam menjamin mutu layanan yang diberikan terkhusus dalam penanaman nilai keislaman.

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mutu layanan dari Amin Haedari dan Azka Romadhona dengan judul “Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Gregeed Kabupaten Cirebon”[4], lalu penelitian yang membahas tentang salah satu implementasi model mutu layanan di lembaga Pendidikan dari Deviena dkk yang bertema “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model *Service Quality*”[5] dan penelitian dari Rofiq Hidayat yang bertema “Implementasi Servqual Dalam Meningkatkan Mutu Layanan pada

Manajemen Pemasaran Pendidikan”[6]. Serta penelitian dari Wahyu Wibowo dan Imam Nuryanto yang meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual da Diagram Kartesius dalam studi kasus nya di Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara[7].

Penelitian-penelitian yang telah disebutkan membahas tentang konteks manajemen dan budaya mutu layanan dalam Pendidikan serta membahas tentang implikasi salah satu teori dari model layanan mutu di suatu Lembaga Pendidikan, maka dari itu dalam penelitian ini peneliti berkeinginan untuk membahas tentang model-model mutu layanan dalam Pendidikan Agama Islam. Pendidikan Agama Islam yang memiliki peran penting dalam membentuk karakter siswa serta nilai kereligiusan siswa memerlukan perhatian dalam kualitas layanan sekolah dalam mendukung kesuksesan dalam internalisasi nilai-nilai Pendidikan Islam. Maka dari itu perlu adanya perhatian khusus dalam menetapkan model-model yang dipilih dalam penjamin mutu layanan Pendidikan Agama Islam.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini membahas tentang teori model-model mutu layanan dan implikasinya jika dikaitkan dengan ranah Pendidikan Agama Islam agar membentuk mutu layanan Pendidikan Agama Islam yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi pustaka (*library research*). Menurut Erickson (1968) penelitian kualitatif adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan serta menggambarkan secara naratif terhadap kegiatan yang dilakukan selama penelitian berlangsung [8]. Penelitian kuaalitatif banyak digunakan dakam bidang sosial, dimana penelitian nya tidak diperoleh dari prosedur statistik atau kuantifikasi melainkan dengan pengumpulan data, analisis lalu diinterpretasikan.

Sedangkan dalam jenis penelitian studi pustaka (*library research*) Mirzaqon. T, dan Purwoko mengemukakan definisi dari beberapa ahli yaitu penelitian kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data melalui sumber yang ada di perpustakaan seperti buku, dkumen, majalah dan lainnya [9]. Penelitian kepustakaan adalah studi yang mempelajari buku-buku referensi dan penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan peneliti untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah dalam penelitian [9]. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian kepustakaan (*library research*) adalah penelitian dimana cara mengumpulkan data melalui material yang terdapat di ruang lingkup kepustakaan seperti buku, majalah, dan jurnal-jurnal penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan referensi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan buku, jurnal penelitian terdahulu serta artikel berita dari internet untuk dijadikan sumber data penelitian. Menurut Mirsyad (2014) terdapat empat kegiatan dalam penelitian Pustaka, antara lain [9]:

- a. Mencatat semua temuan mengenai fokus penelitian yang ditentukan. Dalam penelitian ini peneliti mencatat segala temuan yang berkaitan dengan teori model mutu layanan dari berbagai sumber kepustakaan seperti buku, jurnal-jurnal penelitian, artikel berita dari internet.
- b. Memadukan segala temuan baik dalam ranah teori maupun temuan baru, Dalam tahap ini peneliti memadukan berbagai referensi yang diperoleh untuk meneliti bahan analisis model mutu layanan dan implikasinya terhadap Pendidikan Agama Islam.
- c. Menganalisis segala temuan dari berbagai referensi bacaan. Dalam tahap ini peneliti menganalisis berbagai referensi yang telah dipilih untuk diolah menjadi hasil penelitian.
- d. Mengkritisi, yaitu memberi gagasan kritis dalam hasil penelitian. Dalam tahap ini peneliti memberi gagasan kritis dari hasil penelitian yang telah dijabarkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Model Mutu Layanan

Kata model Menurut Joyce, Weil & Shower (1992) model diartikan sebagai pengarahan untuk menopang pencapaian secara optimal untuk tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Adapun prinsip penggunaan model harus berupaya untuk mensinergikan semua komponen model dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran [10]. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model merupakan suatu desain atau rancangan dari berbagai komponen secara menyeluruh guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya kata “Mutu” berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*Quality*” yang artinya kualitas. Sesuai dengan keberadaannya mutu dianggap sebagai nilai tertinggi dari sebuah produk atau jasa. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia mutu diartikan sebagai ukuran baik atau buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, atau kualitas. Para ahli mengartikan mutu dalam sudut pandang yang berbeda antara lain [11]: (a) Edward Deming menyebutkan bahwa mutu adalah “*A predictive degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market*” atau bisa diartikan sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar dan cenderung memiliki biaya yang rendah. (b) Joseph M. Juran menyebutkan bahwa mutu adalah “*Fitness for use, as judged by the user*” yaitu kecocokan penggunaan produk seperti yang dinilai oleh pengguna. (c) Philip B. Crosby menyebutkan bahwa mutu adalah “*Conformance to requirements*” yaitu sesuai dengan persyaratan yang telah distandarkan. (d) Armand V. Feigenbaum menyebutkan bahwa mutu adalah “*Full customer satisfaction*” yaitu kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Dari beberapa pendapat yang berbeda tersebut maka dapat dirumuskan Batasan dari pengertian mutu itu sendiri yaitu[12]:

- a. Mutu adalah kesesuaian suatu produk atau sebuah layanan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan
- b. Mutu adalah kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi hingga melampaui kebutuhan pelanggan
- c. Mutu melingkupi produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan
- d. Mutu bersifat universal, dinamis serta berkembang sesuai dengan trend atau kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya layanan (*service*) menurut Lehtinen layanan (*service*) merupakan “A *service is an activity or a series of activities which take place in interactions with a contact person or physical machine and which provides consumer satisfaction*” pengertian tersebut menunjukkan bahwa suatu layanan menunjukkan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi layanan[12]. Dalam hal ini layanan berbeda dengan barang dimana layanan merupakan suatu proses atau suatu bentuk kegiatan. Hal ini bisa disebut juga layanan merupakan suatu bentuk jasa, dimana jasa menurut Kotler adalah setiap Tindakan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu[13]. Secara umum layanan memiliki karakteristik khusus yakni mempunyai pengaruh besar dalam pemsarannya yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan dari produksi dan konsumsi, memiliki tingkat variabilitas yang tinggi, tidak dapat disimpan dan tidak dapat menjadi suatu kepemilikan.

Dari penjabaran istilah mutu dan layanan tersebut maka mutu layanan berpusat pada usaha dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam menanggapi harapan pelanggan. Menurut Wyckof mutu layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, antara lain: *expected service* dan *perceived service*. Jika layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Maka hal ini mengartikan bahwa baik tidaknya kualitas atau mutu layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan[12].

Hal ini dapat disimpulkan bahwa model mutu layanan merupakan suatu arahan dalam mensinergikan semua komponen guna mencapai tujuan dimana apa yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika diimplikasikan dengan Pendidikan maka dapat dikatakan

bahwa model mutu layanan Pendidikan merupakan suatu arahan dalam mensinergikan seluruh komponen dalam layanan pendidikan guna mencapai tujuan yang dicapai yaitu memberi rasa puas kepada para pelanggan. Menurut Salis (2006) para pelanggan Pendidikan terbagi menjadi empat kelompok, (a) *Primary External Customers*: Yaitu seseorang yang belajar di lembaga pendidikan tersebut seperti siswa, mahasiswa dan peserta belajar lainnya yang langsung menerima manfaat dari lembaga Pendidikan tersebut. (b) *Secondary External Customers*: Yaitu para klien yang terkait dengan orang yang mengirimnya ke Lembaga pendidikan seperti orang tua atau lembaga tempat klien tersebut bekerja. (c) *Tertiary External Customers* : Yaitu Pelanggan yang bersifat tersier seperti pemerintah pemerintah maupun masyarakat dimana mereka merupakan pengguna output dari Pendidikan tersebut. (d) *Internal Customers*: Yaitu Pelanggan yang berasal dari internal lembaga seperti Guru/Dosen/Tutor/ Tenaga Administrasi, Pemimpin Lembaga dan lain sebagainya.[14]

Dimensi Mutu Layanan

Menurut Zeithaml, dkk dalam mutu layanan terdapat sepuluh kriteria atau dimensi yang dapat digunakan sebagai penilaian mutu layanan (kualitas pelayanan), antara lain [15]:

a. *Tangible* (Kenyataan)

Yaitu bentuk fisik dari suatu layanan baik berupa fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik layanan. Hal tersebut meliputi kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang, ketersediaan kebersihan dan lain-lain. Jika dimensi ini dikaitkan dengan bidang pendidikan maka dimensi *Tangible* (kenyataan) ini bisa diibaratkan dengan kelengkapan pelayanan lembaga pendidikan seperti sarana prasarana yang menunjang kegiatan pembelajaran, seperti adanya ruangan yang memadai dan kelengkapan media pendukung pembelajaran dan lain-lain.

b. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu pekerjaan yang dilakukan dengan stabil dan konsisten serta mampu memberi kepercayaan kepada pelanggan. Sebuah perusahaan memberikan layanan secara tepat pada saat pertama kali dan memenuhi janjinya, seperti menyampaikan layanannya yang sesuai dengan jadwal, meliputi keandalan dalam proses pelayanan ketepatan dalam memenuhi janji, dll. Jika dikaitkan dengan bidang pendidikan dimensi *Reliability* (keandalan) meliputi pencapaian pendidikan sesuai dengan promosi sekolah dan harapan-harapan yang dijanjikan oleh lembaga pendidikan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu seorang karyawan memiliki tanggung jawab serta kesiapan dalam melayani kebutuhan pelanggan. Hal tersebut meliputi ketanggapannya dalam menangani suatu masalah. Jika diimplikasikan dalam bidang pendidikan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu ketanggapan dari pihak yang bertanggung jawab dalam menangani pelayanan sekolah baik dalam mendengar, merespon masalah serta menanggapi sesuatu yang dibutuhkan oleh peserta didik maupun pelanggan lainnya seperti wali murid dan lain-lain.

d. *Competence* (Kompetensi)

Yaitu pentingnya seorang karyawan memiliki pengetahuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan yang dilakukan agar mampu memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan bagian yang diampunya. Hal tersebut meliputi pengetahuan personil/staf dalam layanan yang ditawarkan, kecakapan dan ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan pelayanan, keragaman produk yang ditawarkan, ketepatan dalam memberi data kepada pelanggan. Hal tersebut sama halnya jika diimplikasikan di bidang pendidikan, pihak yang terlibat dan memiliki tanggung jawab pelayanan maka harus memahami tugas-tugas yang diembannya dan memiliki soft skill dalam melayani peserta didik sesuai dengan tugas yang diberikan.

e. *Acces* (Akses)

Yaitu kemudahan pelanggan dalam menghubungi atau berkomunikasi kepada suatu perusahaan/institusi/Lembaga. Hal tersebut berartikan akses dalam pelayanan harus memiliki fasilitas layanan yang mudah dijangkau, baik dalam waktu tunggu yang tidak terlalu lama, kemudahan untuk dihubungi. Dan kemudahan menemui pejabat tertentu. Jika diimplikasikan di bidang pendidikan, lembaga pendidikan harus memiliki akses untuk mempermudah pelayanan peserta didik, seperti adanya website sekolah, grup wali murid di setiap kelas, dan segala akses yang memudahkan pelayanan peserta didik.

f. *Courtesy* (Kesopanan)

Yaitu seorang karyawan perlu memiliki sikap ramah, sopan, serta sikap menghargai dan sigap ketika berhadapan dengan pelanggan. Hal ini seperti tugas dari para resepsionis, operator, front office, dll. Diperlukan adanya keramahan dan tata karma dalam melayani pelanggan serta kesopanan dari para personil. Jika diimplikasikan dalam bidang Pendidikan kesopanan dalam pelayanan sekolah harus diterapkan, baik dari pihak resepsionis sekolah, operator sekolah, front office sekolah dan lain-lain.

g. *Communication* (Komunikasi)

Yaitu ketika mengirimkan informasi kepada pelanggan perlu diperhatikan Bahasa yang sesuai dan dapat difahami oleh pelanggan. Selain menggunakan bahasa yang dapat dipahami, seorang karyawan harus senantiasa mendengarkan saran dan complain pelanggan. Meliputi kejelasan produk yang ditawarkan, informasi yang cepat dan tepat, komunikasi dua arah, dll. Jika diterapkan dalam bidang pendidikan dimensi komunikasi ini meliputi komunikasi dari pihak sekolah kepada peserta didik, wali murid, dan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan lembaga pendidikan. Selain itu juga penting bagi para murid dan wali murid berkomunikasi dengan pihak sekolah dengan cara memberi aspirasi, keluhan, kritik, saran atau masukan yang membangun.

h. *Creadibility* (Kreadibilitas)

Yaitu perlu adanya kejujuran dan Amanah dalam diri karyawan sehingga dapat dipercaya dan menjaga nama baik perusahaan/institusi/lembaga. Hal tersebut meliputi kinerja manajemen, dan reputasi manajemen. Hal ini juga perlu diterapkan di bidang pendidikan dimana pelayanan dalam pendidikan harus jujur, amanah, dan apa adanya, sehingga tidak ada sesuatu yang ditutup-tutupi antara pihak sekolah dan pelanggan sekolah (murid, wali murid, dan lain-lain).

i. *Security* (Keamanan)

Yaitu adanya jaminan keamanan baik fisik, finansial, dan kerahasiaan dari hal-hal yang dapat membahayakan, memiliki resiko, serta keragu-raguan. Hal tersebut meliputi keamanan fasilitas perusahaan, keamanan berbisnis dengan perusahaan, serta keamanan dari tindak kejahatan. Keamanan dalam bidang pendidikan juga sangat diperlukan dalam kualitas layanan pendidikan, dimana lembaga pendidikan harus menjamin kemandirian di lingkungan sekolah selama proses pembelajaran, sehingga tidak mengkhawatirkan murid/wali murid.

j. *Understanding/Knowing the customer* (Memahami Pelanggan)

Yaitu suatu usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Baik dalam memahami kebutuhan pelanggan, memperhatikan pelanggan utama, memberi saran serta pendapat sesuai dengan kondisi pelanggan. Jika diimplikasikan di bidang pendidikan dimensi ini berfungsi untuk pemahaman apa yang diharapkan oleh peserta didik dan wali murid tentang alasan untuk menuntut ilmu di lembaga tersebut, maka hal ini perlu adanya masukan dan perhatian dari pihak lembaga pendidikan kepada murid/wali murid dan sebaliknya.

Macam-macam Model Mutu Layanan dan Implikasinya pada Pendidikan Agama Islam

Terdapat macam-macam model mutu layanan, antara lain:

a. *Technical and Functional Model* (Gronroos, 1984)

Gronroos (1984) mengidentifikasi bahwa terdapat tiga komponen layanan mutu, antara lain [15]:

1) Mutu teknis (*technical quality*)

Technical Quality merupakan suatu layanan mutu yang terkait dengan apa (*what*), maksudnya apa yang pelanggan terima sebagai hasil interkasinya dengan layanan perusahaan. Hal tersebut berkaitan *technical quality* berkaitan dengan kualitas *output* jasa tersebut yang dapat memberi kesan para konsumen, seperti, fasilitas fisik dalam pelayanan, perlengkapan dalam pelayanan dan lain-lain [15].

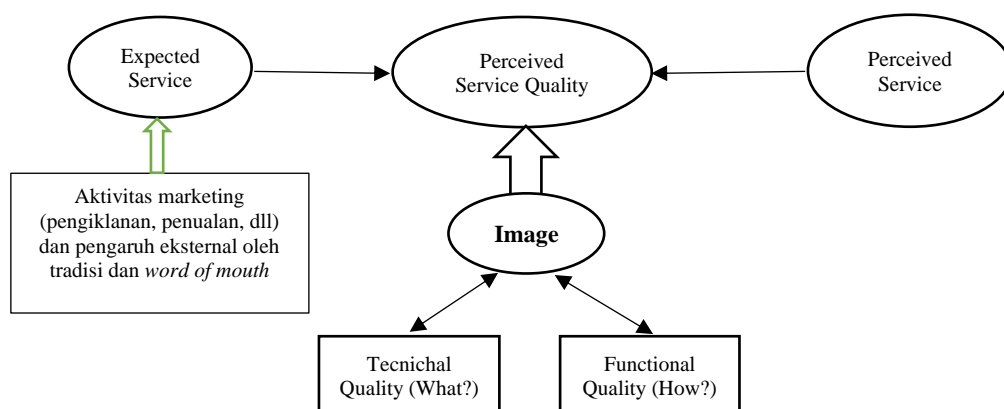
2) Mutu fungsional (*functional quality*)

Functional Quality merupakan bagaimana (*how*) pelanggan mendapat suatu *outcome* dari teknis yang diterapkan [16]. Hal tersebut mengartikan bahwa *functional quality* yaitu berkaitan dengan kualitas “bagaimana” jasa tersebut disampaikan seperti perilaku staf, kontak konsumen, kecepatan layanan, perhatian pribadi dan lain-lain.

3) Suatu reputasi (*image*).

Reputasi (*image*) adalah hal penting bagi layanan perusahaan yang mana dapat dibangun oleh mutu teknis dan mutu fungsional. Namun komponen ini juga dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti tradisi, ucapan dari mulut ke mulut (*word of mouth*), serta hubungan dengan masyarakat (*public relation*) [15].

Berikut bagan dari ketiga komponen dalam model layanan mutu *Technical and functional*:



GAMBAR. 1 TIGA KOMPONEN MUTU LAYANAN

Jika diimplikasikan pada bidang Pendidikan Agama Islam penerapan model ini bisa diterapkan pada: a) *Technical Quality*: yang berkaitan dengan output jasa seperti fasilitas fisik, perlengkapan dalam pelayanan maka dalam bidang pendidikan agama Islam seperti adanya fasilitas yang menunjang pembelajaran PAI seperti *mushalla*, tempat wudhu, Lab PAI, dan fasilitas-fasilitas lain yang menunjang pembelajaran PAI. b) Selanjutnya dalam *functional quality*: yang berkaitan bagaimana (*how*) pelanggan memperoleh suatu *outcome* dari teknis yang diterapkan seperti kecepatan layanan dan kontak konsumen. Maka dalam pendidikan agama Islam seperti penggunaan fasilitas yang terdapat dalam komponen *Technical Quality* digunakan dengan sebaik mungkin sehingga dampak tersebut dirasakan sendiri oleh peserta didik dalam memahami pembelajaran PAI. c) Selanjutnya komponen Reputasi (*image*) yang merupakan komponen yang dibangun oleh *technical quality* dan *functional quality* maka jika kedua komponen telah diterapkan dengan baik maka image yang tercipta dalam layanan Pendidikan Agama Islam (PAI) juga baik.

b. *SERVQUAL Model* (Parasuraman et al., 1985)

Dalam model SERVQUAL kualitas jasa didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa”. Sedangkan menurut Parasuraman, dkk definisi mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Dimensi kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi kualitas jasa.[17] Dalam penelitian terbarunya Parasurama, dkk pada tahun 1988 menyebutkan ada 5 dimensi dalam model pengukuran mutu layanan antara lain: *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) [15].

Parasuraman, Berry dan Zeithmal (Kolter, 2003) mengembangkan *conceptual model of service quality* dalam kualitas pelayanan jasa. Mereka memformat suatu model mutu layanan yang memperhatikan beberapa syarat utama agar dapat menyajikan kualitas pelayanan yang dikehendaki. Dalam model ini terdapat lima *gaps* (kesenjangan) yang dapat mengakibatkan suatu perusahaan tidak mampu memberi pelayanan yang bermutu kepada para pelanggan.[17] Adapun sejumlah gap yang digambarkan dalam model ini yaitu: [15]

1) Gap 1: Gap Persepsi Manajemen

Yaitu suatu kesenjangan antara harapan konsumen dengan pendapat dari pihak manajemen, dimana pihak manajemen tidak merasakan sesuai dengan keinginan konsumen serta bagaimana konsep penilaian dari konsumen. Kesenjangan ini terbentuk akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap harapan pelanggan. Jika gap ini dikaitkan dalam bidang pendidikan maka dari pihak lembaga pendidikan tidak merasakan dengan tepat apa yang diharapkan oleh peserta didik/wali murid, sehingga kualitas pelayanan tidak baik karena kurang pemahaman tersebut.

2) Gap 2: Gap Persepsi Kualitas

Yaitu perbedaan antara persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan dengan spesifikasi layanan kualitas pelayanan. Hal ini terjadi akibat kesalahan manajemen perusahaan dalam mengartikan keinginan pelanggan kedalam bentuk tolak ukur kualitas serta pelayanan. Gap kesalahan persepsi ini jika dikaitkan dengan Pendidikan Agama Islam maka kesalahan penafsiran atau daya tangkap dari pihak Kepala sekolah/Guru/pihak yang bertanggung jawab dalam pelayanan Pendidikan Agama Islam (PAI) terhadap keinginan murid/walimurid. Maka kesenjangan ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Pendidikan Agama Islam itu sendiri.

3) Gap 3: Gap Kinerja Pelayanan

Yaitu perbedaan pelaksanaan pelayanan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan. Hal ini diakibatkan oleh ketidak mampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Jika diimplikasikan terhadap Pendidikan Agama Islam kesenjangan ini bisa diumpamakan seperti apa layanan yang telah diputuskan dan dirancang tidak sama dengan implementasinya. Seperti *mushalla* sebagai fasilitas sekolah untuk beribadah dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan Pendidikan Agama Islam kenyataan dalam implementasi nya tidak sesuai dengan yang dirancang/ dirumuskan baik secara kualitas pelayanannya maupun implementasi nya

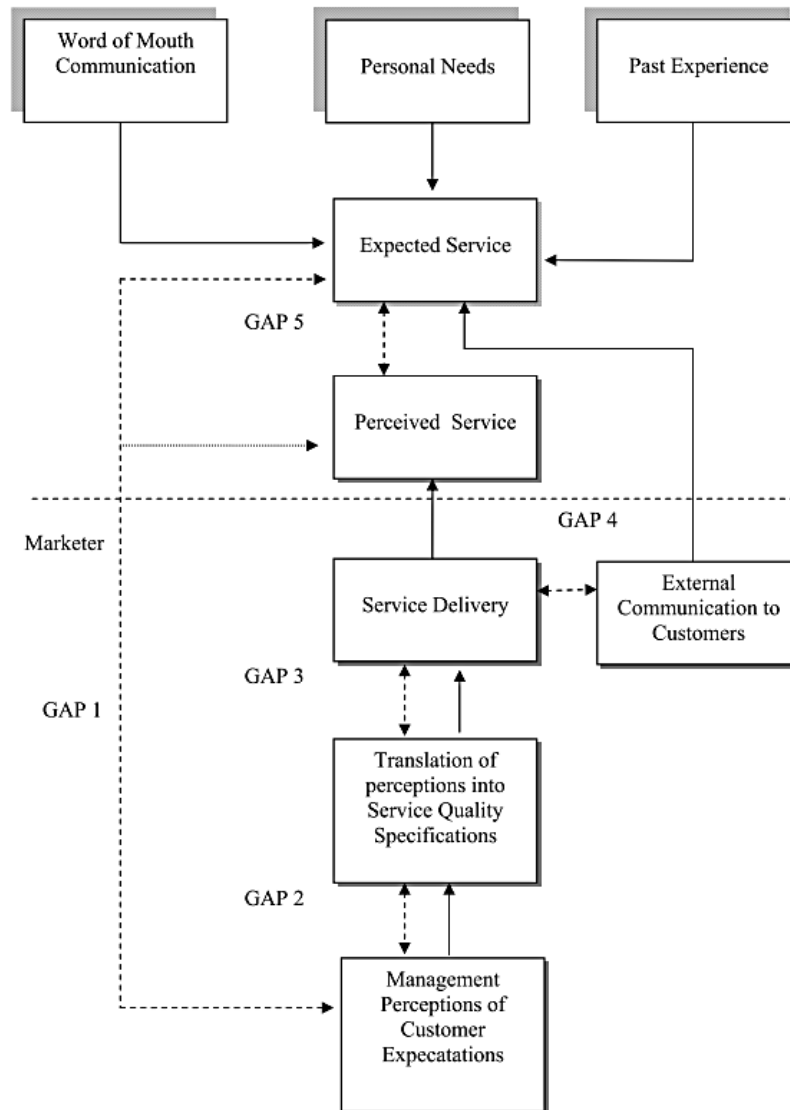
4) Gap 4: Gap Komunikasi Pemasaran

Perbedaan antara penyajian pelayanan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen, seperti apakah perjanjian tersebut sesuai dengan

pengiriman/pemberian. Kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai promosi. Kesenjangan ini jika diimplikasikan dalam ranah Pendidikan Agama Islam seperti perbedaan apa yang telah dipromosikan melalui komunikasi eksternal terhadap peserta didik/wali murid, kenyataannya tidak sama dengan realita layanan yang disajikan oleh lembaga pendidikan. Hal ini menjadi problematika dikarenakan lembaga pendidikan tidak dapat memenuhi janji-janjinya sehingga mempengaruhi mutu layanan tersebut.

5) Gap 5: Gap dalam Pelayanan yang Dirasakan

Yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima (dirasakan) pelanggan. Hal ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan parapelanggan. Jika diimplikasikan dalam Pendidikan Agama Islam maka kesenjangan ini terkait dengan harapan peserta didik/wali murid dalam pembelajaran PAI di lembaga tersebut tapi realita layanan yang diterima dalam pembelajaran PAI tidak sesuai harapan. Adapun kelima gap tersebut dapat dianalisis dalam bagan dibawah ini [15]:



GAMBAR. 2 MODEL MUTU LAYANAN BERDASARKAN ANALISIS GAP (SUMBER :PARASURAMAN,1985)

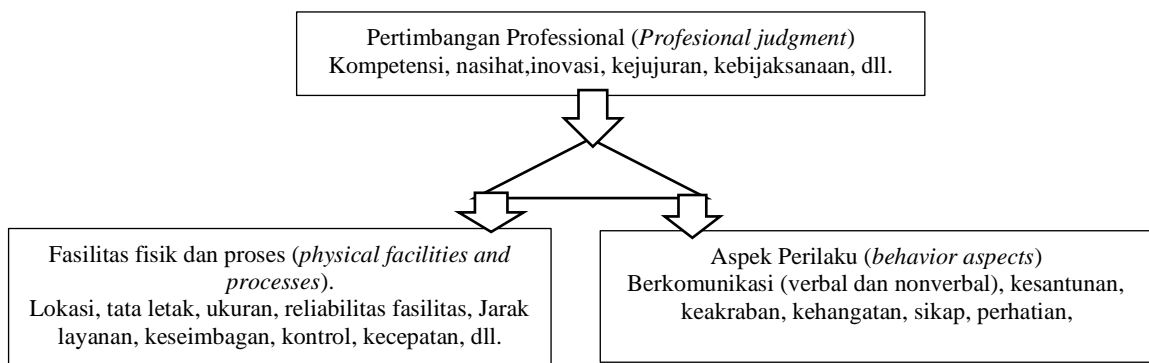
Menurut Parasuraman, Berry, dan Zethaml (1990) yang dikutip oleh Soetjipto (1997) diantara kelima gap yang telah dijelaskan maka kesenjangan ke-lima lah yang paling penting, dan untuk menghilangkan kesenjangan tersebut kuncinya adalah perlu menghilangkan gap 1,2,3 dan 4. Maka dari itu dinyatakan kualitas pelayanan/mutu pelayanan baik jika jasa yang diharapkan sesuai dengan jasa yang dirasakan oleh pelanggan [17].

Langkah-langkah dalam menganalisis data, yaitu: a) Menentukan gap tiap indikator pada masingmasing dimensi b) menentukan rangking secara menyeluruh Setelah mengetahui hasil skor Servqual tiap indikator dimensi mutu layanan

(*reliability, responsiveness, assurance, empathy*) selanjutnya di urutkan dari skor terbesar hingga terkecil. Dalam menentukan prioritas perbaikan menggunakan Diagram Kartesius.[5] Diagram Kartesius suatu cara yang dapat digunakan untuk mengukur hubungan antara harapan para konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen.[5] Menurut Tjiptono model mutu layanan ini merupakan model paling populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset dibidang manajemen. Dan dalam perkembangannya model mutu layanan Servqual juga dijadikan sebagai acuan dalam mengukur mutu layanan dibidang jasa Pendidikan secara lebih spesifik.[18]

c. *Attribute Service Quality Model* (Haywood-Farmer, 1988)

Model ini menyatakan bahwa suatu organisasi layanan memiliki kualitas yang bagus apabila telah memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pengembangan model mutu layanan dalam model ini Langkah pertamanya adalah pembagian atribut kedalam kelompok-kelompok. Secara umum, layanan memiliki tiga atribut dasar antara lain: a) Fasilitas fisik dan proses (*physical facilities and processes*). b) Perilaku orang (*people's behavior*). c) Pertimbangan Professional (*profesional judgment*). Dalam model ini masing-masing perangkat atribut membentuk puncak segitiga dimana jika hanya berkonsentrasi pada satu unsur saja maka dapat membawa kerugian.[15] Berikut bagan dari model *Attribute Service Quality Model*:



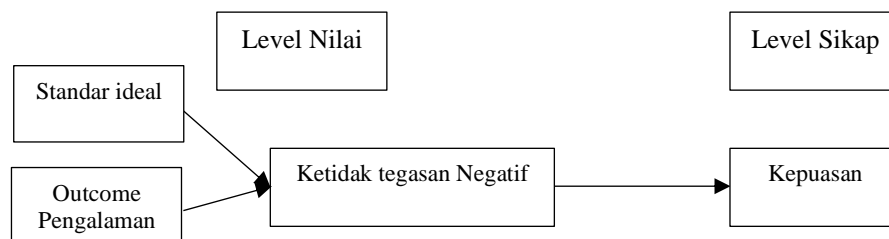
GAMBAR. 3 MODEL MUTU LAYANAN ATRIBUT
SUMBER: HAYWOOD-FARMER (1988)

Bagan tersebut menjelaskan bahwa setiap atribut saling memengaruhi mutu layanan, hal tersebut berartikan bahwa dalam manajemen pelayanan harus memperhatikan ketiga atribut tersebut, jika terlalu fokus pada salah satunya dan

mengabaikan yang lain maka akan berdampak negatif pada mutu layanan. Jika diimplikasikan dalam bidang pendidikan maka, ketiga komponen tersebut yaitu: a) *physical facilities and processes*: Seperti kelayakan lokasi, jarak, tata letak sekolah dan fasilitas sekolah dalam proses pembelajaran. b) *behavior aspects* : Seperti kesantunan sikap, perhatian dan keakraban dalam komunikasi sehingga kualitas pelayanan dalam pembelajaran PAI bisa dikatakan berkualitas/ bermutu. c) *Professional Judgement*: Seperti inovasi dalam pembelajaran PAI, kebijaksanaan dalam mengambil suatu ketetapan/keputusan dalam sistem pembelajaran PAI, dan kompetensi atau kualitas keilmuan dan *soft skill* yang dimiliki pihak yang berperan dan bertanggung jawab dalam pembelajaran PAI. ketiga aspek tersebut saling harus saling terintegrasi satu sama lain agar menghasilkan mutu layanan yang baik dalam pembelajaran PAI.

d. *Idea Value Model Of Service* (Mattsson, 1992)

Adapun dalam model mutu layanan berbasis nilai (*value-based model*) memformatkan bahwa penggunaan standar ideal persepsi berhadapan langsung dengan pengalaman.[15] Jika terdapat ketidak tegasan implisit pada tingkat nilai *pre-conscious* maka akan melahirkan suatu hipotesa untuk menentukan kepuasan pada level sikap yang lebih tinggi.



GAMBAR. 4 MODEL NILAI DAN SIKAP SUMBER: MATSSON (1992)

Dalam model ini menekankan suatu pengalaman yang dimiliki dalam menentukan kualitas mutu pelayanan. Terdapat dua faktor yaitu melalui standar mutu pelayanan serta *outcome* pengalaman, sehingga jika pengalaman yang dia dapatkan jelek maka dapat mempengaruhi kualitas layanan kepuasan yang diterima. Dalam model ini jika dikaitkan dalam ranah Pendidikan maka suatu pengalaman dari pelanggan yaitu murid/wali murid dapat menentukan kepuasan pelayanan di Lembaga Pendidikan tersebut.

IV. KESIMPULAN

Macam-macam model mutu layanan antara lain: a) *Technical and functional model* (Gronroos, 1984) yang memiliki tiga komponen yaitu komponen mutu teknis, mutu fungsional, dan reputasi b) *SERVQUAL Model* (Parasuraman et al., 1985) yang beranggapan bahwa terdapat lima gaps yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu *Gap Persepsi Manajemen*, *Gap Persepsi Kualitas*, *Gap Kinerja Pelayanan*, *Gap Komunikasi Pemasaran*, *Gap dalam Pelayanan* yang dirasakan. c) *Attribute Service Quality Model* (Haywood-Farmer, 1988) model ini beranggapan bahwa layanan berkualitas jika memenuhi keinginan dan harapan pelanggan secara konsisten. d) *Idea Value Model Of Servic* (Mattsson, 1992) model ini beranggapan bahwa kualitas layanan yang berkualitas menekankan pada suatu pengalaman yang telah pelanggan dapatkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. N. Farida, "Menilik Kualitas Pendidikan Indonesia Menurut PISA 3 Periode Terakhir," *kumparan sains*, 2019. <https://kumparan.com/kumparansains/menilik-kualitas-pendidikan-indonesia-menurut-pisa-3-periode-terakhir-1s00SIXNroC/full> (accessed Nov. 20, 2022).
- [2] N. Martasubrata and S. Suwatno, "Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *J. Pendidik. Manaj. Perkantoran*, vol. 1, no. 1, p. 138, 2016, doi: 10.17509/jpm.v1i1.3266.
- [3] Nur Latifah Fitriyani, Fajar Nor, and Abdurrahman Auf R., "Model-Model Pendekatan Peningkatan Mutu Pendidikan Agama Islam," *Turots J. Pendidik. Islam*, vol. 3, no. 1, pp. 38–49, 2021, doi: 10.51468/jpi.v3i1.59.
- [4] A. Romadhona and A. Haedari, "Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Gregeg Kabupaten Cirebon," *Eduvis*, vol. 1, no. 1, pp. 1–17, 2016, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/reader/323992397>
- [5] D. Deviana, S. Suyoto, M. Mahjudin, and F. A. Permana, "Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality," *J. Ris. Entrep.*, vol. 4, no. 1, p. 19, 2021, doi: 10.30587/jre.v4i1.2281.
- [6] R. Hidayat, "Implementasi Sevqual Dalam Meningkatkan Mutu Layanan pada Manajemen Pemasaran Pendidikan," *JIEMAN J. Islam. Educ. Manag.*, vol. 1, no. 2, 2020.
- [7] Wahyu Wibowo and Imam Nuryanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius," *E-Bisnis J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 195–200, 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i1.808.
- [8] J. S. Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- [9] M. Sari and Asmendri, "Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA," *Penelit. Kepustakaan (Library Res. dalam Penelit. Pendidik. IPA)*, vol. 2, no. 1, p. 43, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/naturalscience/article/view/1555/1159>
- [10] N. Hidayah, "Model Manajemen Mutu terpadu Pelayanan Kesehatan Untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar," *J. Adm. Publik*, vol. 5, no. 1, 2015.
- [11] S. Winarsih, "Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah," *Int. Conf. Moslem Soc.*, vol. 1, p. 59, 2019, doi:

- 10.24090/icms.2016.2409.
- [12] J. Jamaludin, S. Rahayu, S. Sulistiani, H. Prasetyo, and G. Ishak, "Pengenalan Standar Iso Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Pada Yayasan Pondok Pesantren Dan Panti Asuhan Nurul Ihsan," *J. Abdimas Tri Dharma Manaj.*, vol. 1, no. 2, p. 251, 2020, doi: 10.32493/abmas.v1i2.p42-55.y2020.
- [13] A. Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, "Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 03, no. 01, p. 62, 2015.
- [14] A. Farida, R. Wahyono, and F. Supanto, "Model Sistem Informasi Manajemen Terpadu Untuk," *JAMP J. Adm. Pendidik.*, vol. 4, pp. 24–31, 2021, [Online]. Available: <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>
- [15] Jamaluddin, *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*, 1st ed. Jambi: Pusaka Jambi, 2017.
- [16] R. Khaliq, "Importance Performence Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry Restu Khaliq UIN Antasari Banjarmasin," *J. Ilmu Dakwah*, vol. 17, no. 34, pp. 47–64, 2018.
- [17] H. J. Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model)," *J. Media Ekon.*, vol. 7, no. 1, p. 22, 2007, [Online]. Available: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- [18] Y. Yulianti, "Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 6, no. 2, p. 127, 2017.