

## MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 2 GREGED KABUPATEN CIREBON

*Amin Haedari<sup>1</sup> dan Azka Romadhona<sup>2</sup>*

### ABSTRAK

*Manajemen pelayanan khusus dilakukan untuk mendukung keberhasilan proses belajar mengajar. Keberhasilan proses belajar mengajar membutuhkan fasilitas baik pengajar maupun sarana dan prasarana untuk mencapainya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi manajemen mutu pelayanan pendidikan di SMPN 2 Greged. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus (case study). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian ini untuk perencanaan sekolah merencanakan tersedianya sarana dan prasarana selama 8 tahun dari mulai 2016-2023. Pengorganisasian dan pengawasan sekolah didukung dari tenaga pendidikan yang berkompeten disetiap mata pelajarannya, staf administrasi yang mampu bekerja dengan baik, koordinasi kepala sekolah dengan warga sekolah yang baik, komite sekolah yang mendukung proses kegiatan sekolah, masyarakat yang mampu bekerja sama, penjagaan sekolah baik dari security dan polisi setempat. Pelaksanaan yang diterapkan yaitu dengan media pembelajaran PAKEM, pelayanan yang optimal dari segi administrasi, guru yang kreatif dan inovatif, kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan keagamaan, perlombaan akademik, maupun non akademik, mutu lulusan, bekerja sama dengan beberapa sekolah menengah atas baik swasta maupun negeri. Evaluasi setiap tahun sekolah mengadakan rapat dengan dengan orang tua murid, setiap awal semester rapat dengan warga sekolah untuk memajukan dan mengevaluasi manajemen mutu dalam pelayanan pendidikan.*

*Kata Kunci : Model Manajemen, Manajemen Mutu Pendidikan, Pelayanan Pendidikan.*

### PENDAHULUAN

Fungsi manajemen sebagai suatu karakteristik dari pendidikan muncul dari kebutuhan untuk memberikan arah pada perkembangan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif dalam operasional sekolah. Kerumitan yang meningkat karena luas dan banyaknya program telah mendorong usaha untuk merinci dan mempraktikkan prosedur administrasi dengan sistematis. Usaha ini telah

---

<sup>1</sup> Dosen Manajemen Pendidikan Islam IAI Bunga Bangsa Cirebon

<sup>2</sup> Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam IAI Bunga Bangsa Cirebon

menghasilkan uraian tentang praktik-praktik yang berhasil dan perangkat-perangkat asas konstruktif.<sup>3</sup>

Program mutu sebenarnya berasal dari dunia bisnis. Dalam dunia bisnis, baik yang bersifat produksi maupun jasa, program mutu merupakan program utama sebab kelanggengan dan kemajuan usaha sangat ditentukan oleh mutu sesuai dengan permintaan dan tuntutan pengguna. Permintaan dan tuntutan pengguna terhadap produk dan jasa layanan terus berubah dan berkembang. Sejalan dengan hal itu, mutu produk dan jasa layanan yang diberikan harus selalu ditingkatkan. Dewasa ini, mutu bukan hanya menjadi masalah dan kepedulian dalam bidang bisnis, melainkan juga dalam bidang-bidang lainnya, seperti pemerintahan, layanan sosial, pendidikan, bahkan bidang keamanan dan ketertiban sekalipun.

Banyak masalah mutu dihadapi dalam dunia pendidikan, seperti mutu lulusan, mutu pengajaran, bimbingan dan latihan dari guru, serta mutu profesionalisme dan kinerja guru. Mutu-mutu tersebut terkait dengan mutu manajerial para pemimpin pendidikan, keterbatasan dana, sarana dan prasarana, fasilitas pendidikan, media, sumber belajar, alat dan bahan latihan, iklim sekolah, lingkungan pendidikan, semua kelemahan mutu dari komponen-komponen pendidikan tersebut berujung pada rendahnya mutu lulusan.

Mutu lulusan yang rendah dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti lulusan tidak dapat melanjutkan studi, tidak dapat menyelesaikan studinya ke jenjang yang lebih tinggi, tidak dapat bekerja/ tidak diterima didunia kerja, diterima bekerja tetapi tidak berprestasi, tidak dapat mengikuti perkembangan masyarakat dan tidak produktif. Lulusan yang tidak produktif akan menjadi beban masyarakat, serta memungkinkan menjadi warga yang tersisih dari masyarakat.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia . menyadari pentingnya proses peningkatan sumber daya manusia maka pemerintah bersama kalangan swasta berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha. Diantara usaha tersebut adalah. Dengan melakukan pengembangan dan perbaikan kurikulum, perbaikan sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar serta pelatihan bagi guru dan tenaga kependidikan.

Akan tetapi, pada kenyataannya upaya pemerintah tersebut belum cukup berarti dalam meningkatkan mutu pendidikan. Salah satu indikator kurang berhasil ini ditunjukkan antara lain dengan hasil nilai belajar (NEM) siswa untuk berbagai bidang studi pada jenjang SLTP dan SLTA yang tidak memperlihatkan kenaikan yang berarti bahkan boleh dikatakan konstan dari tahun ke tahun kecuali pada beberapa sekolah dengan jumlah yang relatif sangat kecil.

Ada dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil.

- a. Pertama strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bilamana semua input pendidikan telah dipenuhi. Seperti penyedia buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyedia sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga

---

<sup>3</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah-Teori Dasar Sekolah* (Bandung :PT. Refika Aditama. 2010), hal 14

kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan *output* (keluaran) yang bermutu sebagaimana diharapkan. Ternyata strategi *input-output* yang diperkenalkan oleh teori *education production function* (Hanushek, 1979,1981) tidak berfungsi sepenuhnya dilembaga pendidikan (Sekolah) melainkan hanya terjadi dalam institusi ekonomi dan industri.

- b. Pengelolaan pendidikan selama ini bersifat *macro-oriented*. Diatur oleh jajaran birokrasi ditingkat pusat. Akibatnya banyak faktor yang diproyeksikan ditingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya ditingkat mikro (sekolah). Atau dengan singkat dapat dikatakan bahwa kompleksitasnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat.

Kondisi tersebut memberikan pemahaman kepada pemerintah bahwa penyelenggara pendidikan bukan hanya terfokus pada penyedia faktor input. Akan tetapi, penyelenggara pendidikan juga harus memperhatikan prosesnya.<sup>4</sup>

Pelayanan mutu pendidikan yang diberikan sekolah kepada siswa, pelayanan siswa dimulai dari penerimaan siswa baru, pengembangan/ pembinaan atau pembimbingan, penempatan untuk melanjutkan sekolah atau untuk memasuki dunia kerja, sehingga alumni sebenarnya telah desentralisasikan sejak lama. Oleh karena itu, diperlukan adanya peningkatan intensitas dan ekstensitasnya.

Esensi hubungan sekolah dengan masyarakat adalah untuk meningkatkan keterlibatan, kepedulian, kepemilikan dan dukungan dari masyarakat, terutama dukungan moral dan finansial. Dalam arti yang sebenarnya, hubungan sekolah dan masyarakat sudah desentralisasikan sejak lama. Oleh karena itu, hampir sama halnya dengan pelayanan siswa, yang dibutuhkan adalah peningkatan intensitas dan ekstensitas hubungan sekolah dan masyarakat.<sup>5</sup>

Sekolah dan masyarakat memiliki hubungan timbal balik untuk menjaga kelestarian dan kemajuan masyarakat itu sendiri. Sekolah diselenggarakan untuk dapat menjaga kelestarian nilai-nilai positif masyarakat dengan baik dan benar. Sekolah juga berperan sebagai agen perubahan dimana sekolah dapat mengadakan perubahan-perubahan nilai dan tradisi sesuai dengan kemajuan dan tuntutan masyarakat dalam kemajuan dan pembangunan. Hubungan sekolah dan masyarakat dilakukan untuk menjembati kebutuhan yang dibutuhkan oleh sekolah dan masyarakat itu sendiri. Sekolah melakukan komunikasi dengan masyarakat agar memahami kebutuhan pendidikan dan pembangunan masyarakat. Hubungan sekolah masyarakat dapat dikatakan sebagai *usa kooperatif* untuk menjaga dan mengembangkan saluran informasi dua arah yang efisien serta saling pengertian antara sekolah, personil sekolah dan anggota masyarakat.

Manajemen pelayanan khusus dilakukan untuk mendukung keberhasilan proses belajar mengajar. Keberhasilan proses belajar mengajar membutuhkan fasilitas lain untuk mencapainya. Keberhasilan belajar tersebut diantaranya harus ditunjang

---

<sup>4</sup> Engkos Kosasih, *Implementasi Manajemen Strategis*, ( Bandung, PT. Setia Purna Inves, 2010) hal 13

<sup>5</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah-Teori Dasar Sekolah* (Bandung :PT. Refika Aditama. 2010), hal 67

dengan pusat sumber belajar, pusat kesehatan sekolah, bimbingan konseling dan kantin sekolah. Untuk menyelenggarakan pelayanan khusus tersebut harus dibutuhkan personil khusus pula. Namun, karena personil tidak dapat diadakan, yang membantu pelayanan khusus ini adalah guru. Pelayanan sekolah adalah usaha-usaha yang secara tidak langsung berhubungan dengan proses belajar mengajar dikelas. Tetapi secara khusus diberikan atau ditangani oleh kepala sekolah kepada para siswa agar mereka lebih optimal dalam melaksanakan proses belajar mengajar.<sup>6</sup>

Dari tahun ketahun SMPN 2 Gregeed mengalami perubahan dari mulai jumlah kelas dan peserta didik yang semakin banyak dari awal 2007 hanya menerima 3 rombongan kelas saja, pada tahun 2010 sekolah mengalami peningkatan sebanyak 5 rombel dan sekarang mencapai 8 rombel kelas

**Tabel 1.**  
**Jumlah siswa tahun 2009/2010 – 2014/2015**

Program Studi / Program Keahlian	IPA		IPS		JUMLAH		TOTAL LULUSAN
	LULUSAN		LULUSAN		LULUSAN		
	L	P	L	P	L	P	
2009/2010	29	46	42	82	71	128	199
2010/2011	29	50	42	85	71	135	206
2011/2012	32	86	42	99	74	185	259
2012/2013	67	93	59	95	126	188	314
2013/2014	40	117	50	108	90	225	315
2014/2015	59	114	50	107	109	221	330

Sumber : Data SMPN 2 Gregeed Cirebon

Jumlah tenaga pendidik di SMPN 2 Gregeed baik PNS maupun Non PNS Sebanyak 54 tenaga pendidik yang diantaranya 28 PNS dan 27 tenaga honorer dan 1 kepala sekolah.

Dalam penelitian yang dilaksanakan di SMPN 2 Gregeed Cirebon memang sudah terbilang baik dari segi bangunan maupun fasilitas sarana dan prasarana, walau masih banyak kekurangan sekolah saat ini selalu melakukan perubahan untuk menjadi yang lebih baik dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada siswa dan siswi agar mereka merasakan sekolah yang rindang, sejuk, nyaman, baik, aman, dan terpenuhi segala media pembelajaran, guru yang handal dan kreatif, sarana yang lengkap, warga sekolah yang nyaman.

Dilihat dari jumlah murid dari tahun ketahun sekolah ini memang mengalami naik turun karena dengan adanya sekolah pesaing hampir disetiap kecamatan terdapat sekolah SMP yang lebih unggul dari segi pelayanannya. Akan tetapi sekolah ini selalu memberi dan selalu berinovasi agar tetap maju dan bisa bersaing dengan sekolah strata atas lainnya. Fasilitas yang diberikan oleh sekolah setiap tahunnya juga selalu mengikuti kurikulum yang berlaku apa yang diterapkan oleh

---

<sup>6</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah-Teori Dasar Sekolah* (Bandung :PT. Refika Aditama. 2010), hal 28

pemerintah provinsi Jawa Barat sekolah selalu berusaha untuk menyediakan fasilitas belajar dan fasilitas ekstrakurikuler agar siswa dan siswi yang mempunyai bakat dapat berkembang.

Masih banyak kekurangan dalam hal pelayanan dan teknis di SMPN 2 Gregeed Cirebon ini. Selain sekolah dengan cuaca iklim yang panas karena letak geografis sekolah berada pada jalur pantur. Jika dalam kondisi musim hujan pula kondisi sekolah banjir atau becek, fasilitas perpustakaan yang masih kurang lengkap, laboratorium IPA masih kurang layak digunakan oleh siswa dan siswi, belum adanya pagar belakang sekolah jadi banyak siswa dan siswi dengan mudahnya untuk bolos sekolah pengamanan hanya dijaga didepan sekolah, parkir motor masih berada didepan kelas dikelas masing-masing, kurangnya air bersih di toilet belakang, ruang ekstrakurikuler yang belum memadai bagi setiap organisasi disekolah, mutu lulusan atau alumnus juga sangat jarang melanjutkan ke jenjang sekolah yang lebih tinggi mereka memilih untuk bekerja dilihat data alumnus hanya 14 % siswa yang melanjutkan ke sekolah menengah atas (SMA) negeri maupun swasta, dengan itu peneliti ingin sekali mengangkat judul “Pengembangan Model Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan” di SMPN 2 Gregeed Cirebon ini. Ada banyak masalah yang harus diteliti agar sekolah bisa menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya untuk para pelajar baik siswa dan siswa maupun orang tua murid. Agar menjadi tolak ukur warga sekolah untuk menjadikan sekolah yang terbaik dengan pelayanan yang prima agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

Sekolah dalam menghadapi persaingan antar sekolah menengah atas lainnya, diperlukan sesuatu strategi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa dan siswi. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa dan siswi dalam memberikan mutu khususnya dalam memberikan mutu layanan pendidikan yang prima kepada siswa dan siswi. Dengan demikian penting bagi sekolah untuk memahami kebutuhan dan keinginan seperti fasilitas belajar yang lengkap seperti sarana media pembelajaran, sarana ekstrakurikuler, sarana olah raga, sarana komputer, sarana laboratorium, proses pembelajaran yang menyenangkan, guru-guru yang ramah dan merangkul siswa dan siswi dalam proses pembelajaran, staf administrasi yang ramah dalam memberikan arahan pengadministrasian untuk kebutuhan dan kelengkapan proses belajar dan kegiatan pendidikan disekolah, sekolah yang bersih dan aman, lingkungan warga yang tentram, jam belajar yang efektif, informasi yang akurat, lulusan yang berprestasi baik untuk bekerja dan melanjutkan kepada SMA. Hal itu semua tidak terlepas dari unsur pelayanan yang ditawarkan dan kepuasan siswa dan siswi atas jasa pendidikan yang dikonsumsinya. Dalam memberikan pelayanan bukan hanya penyedia produk saja menekankan pentingnya unsur pelayanan tetapi juga sekolah yang merupakan inti usahanya adalah jasa. Jasa sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen dalam hal ini adalah siswa dan siswi. Kepuasan siswa dan siswi sangat bergantung dari unsur pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Kepuasan pengguna jasa dalam hal ini siswa dan siswi menjadi salah satu ukuran dari keberhasilan SMPN 2 Gregeed Cirebon dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap mempertahankan mutu sekolah sebagai produk jasa yang harus dicapai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Perencanaan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Greded Cirebon

Rencana dan strategi SMPN 2 Greded Cirebon, disusun untuk melihat hasil yang ingin dicapai dalam kurun waktu 8 tahun kedepan dari tahun 2016-2023. Penyusunan berdasarkan kemampuan dan kondisi sekolah dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada, yang mungkin timbul dalam pelaksanaan program sekolah.

Adapun rencana dalam kurun 8 tahun tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Tahun 2016

Rencana pada tahun 2016 yaitu : a) Membangun ruang laboratorium Biologi, termasuk seperangkat alat; b) Pemagaran lingkungan sekolah; c) Pembangunan lapangan olah raga terpusat dan penambahan alat-alat olah raga ; d) Pembangunan instalasi air dengan menyediakan 2 bak penampung, berkapasitas 5000 liter; e) Pemasangan AC ruang laboratorium komputer dan pemasangan karpet; f) pemasangan karpet masjid sekolah “Nurul Ilmi”; g) Pengadaan inventaris motor sekolah (Vespa); h) Pengadaan buku-buku perpustakaan; dan i) Peningkatan kesejahteraan guru.

#### 2. Tahun 2017

Rencana pada tahun 2017 yaitu: a) Peningkatan mutu pendidikan dengan diadakan kelas khusus bagi siswa yang berprestasi; b) Membuka kursus praktik komputer; c) Pengembangan Agama pada hari juma'at bekerja sama dengan Ponpes Khusnul Khotimah Kuningan dan Yabinu / Satelit Cirebon; d) Pengembangan olah raga unggulan; e) Pengembangan siswa dalam bahasa inggris dengan dibentuk “**English Club**”; f) Pengadaan multi media pembelajaran; g) Tidak menerima pilihan 2 pada penerimaan siswa baru tahun 2017, dalam rangka mengembangkan kultur sekolah

#### 3. Tahun 2018

Rencana pada tahun 2018 yaitu : a) Pembuatan gerbang utama sekolah; b) Penataan lingkungan kelas yang menyenangkan; c) Penataan lingkungan di sekitar sarana olah raga; d) Pengecatan seluruh kelas dengan warna yang menyenangkan; e)Membuat sanggar seni.

#### 4. Tahun 2019

Rencana pada tahun 2019 yaitu : a) Penambahan AC untuk ruang komputer; b) Pengadaan alat-alat kesenian berupa seperangkat alat band dan music tradisional; c) Penambahan buku perpustakaan; d) Pengadaan multi media pembelajaran.

#### 5. Tahun 2020

Rencana pada tahun 2020 yaitu: a) Pembangunan dan rehabilitasi toilet siswa; b) Pengadaan alat kesehatan bagi siswa dan guru; c) Pengadaan AC untuk ruang balai pengobatan; d) Penataan lingkungan yang Asri, baik diluar lingkungan sekolah maupun didalam kelas, ruang TU, ruang guru, sarana ibadah, labolatorium computer dan Ipa, lingkungan sarana olah raga, sarana parker yang rapih, ruang tamu, ruang kepala sekolah, kanti, dan koperasi siswa; e) Pengadaan audio visual untuk menunjang proses pembelajaran, agar siswa lebih mengenal pembelajaran dengan media IT; f) Pengerasan jalan dilingkungan sekolah dengan paving blok; g) Peningkatan

kesejahteraan pegawai, dengan pegawai yang sejahtera diharapkan dapat bekerja dengan maksimal dalam memberikan pelayanan baik dalam pelayanan pengajaran, administrasi dan pelayanan sarana yang lainnya.

6. Tahun 2021

Rencana pada tahun 2021 yaitu: a) Pengataan lingkungan yang Asri; b) Pengadaan audio visual untuk menunjang proses pembelajaran; c) Pengerasan jalan dilingkungan sekolah dengan paving blok; d) Pembuatan ruang wakil kepala sekolah; e) Perluasan ruang laboratorium komputer.

7. Tahun 2022

Rencana pada tahun 2022 yaitu: a) Penambahan 10 unit komputer pentium IV; b) Pembuatan koridor penghubung antar kelas, agar memudahkan siswa dan guru mengakses jalan antar kelas, dari penelitian yang sudah dilaksanakan bahwasannya antar kelas sangat jauh dan masih tergolong becek; c) Pembuatan tempat parkir kendaraan guru, parker mobil maupun motor untuk para pegawai masih belum tertata; d) Membangun ruang baiai pengobatan siswa untuk mengatasi izin pulang; e) Membangun ruang kegiatan belajar (RKB); f) Pembuatan hutan buatan sebagai sarana pembelajaran siswa.

8. Tahun 2023

Rencana pada tahun 2023 yaitu: a) Pembuatan sumur artesis untuk mengatasi air pada musim kemara; b) Pemagaran sebelah selatan sekolah sepanjang 50 meter; c) Pembangunan gedung serba guna; d) Melengkapi sarana keagamaan (masjid) dan tempat wudhu; e) Pengadaan audio pembelajaran tiap kelas.

Peneltian perencanaan dalam jangka waktu 8 tahun ini berkaitan dengan kajian teori yang ditulis oleh penulis pada teori mutu sekolah dalam bukunya Kosasih yang berjudul Implementasi Manajemen Strategipada tahun 2010 yang berisikan Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. menyadari pentingnya proses peningkatan sumber daya manusia maka pemerintah bersama kalangan swasta berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha.<sup>7</sup>

Wawancara yang dilaksanakan di ruang guru SMPN 2 Gregeed Cirebon, dijelaskan oleh Wakil kepala sekolah bidang kurikulum dalam perencanaan pengembangan mutu dalam memberikan pelayanan pendidikan. hal tersebut seperti dikutip dari petikan wawancara dengan responden yaitu bapak Wakasek kurikulum menjelaskan ada beberapa poin dalam merencanakan sekolah yang bermutu dalam memberian pelayanan yang terbaik yaitu:

1. Pertama Salah satu peningkatan mutu pelayanan disekolah ini yang pertama adalah ketika ujian peserta diwajibkan untuk memiliki kartu ujian, dimana kartu ujian didapat harus dengan melunasi biaya administrasi, sekolah memberikan kemudahan jika siswa dan siswi belum melunasi administrasi bisa tetap ikut ujian dengan mendapatkan kartu ujian dari sekolah karena itu hak anak.

---

<sup>7</sup> Engkos Kosasih, *Implementasi Manajemen Strategis*, (Bandung, PT. Setia Purna Inves, 2010).

2. Kedua sekolah memberikan fasilitas penyediaan ekstrakurikuler untuk penyaluran bakat seperti Paskibra, Basket, Bola voly, PMR, Kerohanian, Kesenian, Pramuka untuk meningkatkan fasilitas dan memberikan sarana dan prasarana agar siswa lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bakatnya. Selanjutnya.
3. Ketiga yaitu program akademik khusus untuk kelas IX ada program pengayaan tambahan pelajaran diluar jam yang ada bekerja sama dengan lembaga Bimbel (Neutron).
4. Keempat selain siswa Guru-guru harus ada kesamaan Visi dan Misi untuk mencapai harapan sekolah melalui kegiatan semacam IHT (*in house training*), Guru-guru melakukan pelatihan / Workshop dibanding salah satu untuk meningkatkan kualitas mutu guru agar dapat memberikan pelayanan pendidikan yang baik.

Keterangan tersebut, dapat diartikan bahwa ada 5 langkah yang diambil yaitu yang pertama siswa dimudahkan dalam segala administrasi baik dari biaya maupun dalam ujian, seperti ujian tengah semester, ujian akhir semester bahkan sampai ujian nasional sekolah tidak membebani jika memang keluarga tersebut benar-benar tidak mampu dalam hal keuangan. Akan tetapi bisa dilakukan dengan mencicil biaya. Yang kedua kegiatan ekstrakurikuler harus difasilitasi dan diberi dukungan agar bakat yang dimiliki siswa dapat berkembang baik dari segi olah raga, seni, PASKIBRA, PRAMUKA, PMR dan ekstrakurikuler di bidang akademik. Yang ketiga sekolah memberikan pelayanan pendidikan lebih dimana pembelajaran ini diluar kegiatan belajar mengajar yaitu kegiatan pengayaan bekerja sama dengan bimbel neutron agar siswa dapat dengan mudah mengerjakan Ujian Nasional dan mendapatkan hasil yang maksimal. Selain siswa dan siswi sekolah selalu memfasilitasi pelatihan untuk guru dan staf administrasi agar guru dan TU lebih berinovasi dan kreatif khususnya dalam pelayanan berbasis teknologi, dengan itu semua akan memberikan kualitas mutu pada sekolah untuk memberikan pelayanan pendidikan yang prima kepada pelanggan.

Selanjutnya untuk kendala-kendala yang terjadi dalam proses perencanaan ini terdapat dari lingkungan masyarakat di dalam sekolah itu sendiri dimana guru yang mempunyai karakter masing-masing sehingga dalam memberikan apresiasi visi dan misi mempunyai langkah yang berbeda, selain dari dalam juga kendala dari lingkungan luar sekolah yang masing kurang termotivasi dalam segala hal, yang ketiga terjadinya ke tidak selarasan antara guru, setiap guru mempunyai grup masing-masing didalam lingkungan sekolah.

Solusi yang diberikan oleh Wakil kepala sekolah bagian Kurikulum yaitu sekolah selalu berusaha mengompakan dan mempersatukan warga sekolah dengan cara melakukan arisan, jalan-jalan untuk meningkatkan kesejahteraan antar warga sekolah.

## **B. Pengorganisasian Mutu Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Gregeed Cirebon**

Peningkatan kualitas suatu sekolah dapat dicapai manakala adanya program pengorganisasian dan pengembangan yang merupakan bagian terpenting dalam pengelolaan sekolah. Hal ini dilatar belakangi karena beberapa alasan seperti

perkembangan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi yang berorientasi pada masa depan, yang disesuaikan dengan perkembangan dan pertumbuhan masyarakat.

Keberhasilan program pendidikan melalui proses belajar mengajar disekolah, sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu :

1. Faktor masukan internal yang berupa antara lain siswa, kurikulum, tenaga pendidik, dana, sarana dan prasarana.
2. Faktor proses yaitu kegiatan belajar mengajar dikelas yang berlangsung sehari-hari, dan
3. *Out put* yaitu hasil berupa lulusan/ tamatan, disamping itu terdapat lingkungan sosial dan lingkungan alamiah yang ikut berpengaruh terhadap kegiatan belajar mengajar sehari-hari disekolah.

Apabila ketiga faktor tersebut bermutu dan sinergi yang optimal, maka diharapkan proses belajar mengajar disekolah juga akan bermutu dan lebih bermakna. Dari proses belajar mengajar yang bermutu dan bermakna, akan dihasilkan pencapaian prestasi belajar yang baik dan optimal, sehingga pada gilirannya akan dapat dihasilkan lulusan yang bermutu pula.

Pengorganisasian peningkatan mutu menurut Dr. Wahyudin Arif, S.Pd, M.Pd selaku Wakasek kurikulum yang diwawancarai pada tanggal 29 Oktober 2015 bertempat di ruang guru SMPN 2 Gregeed Cirebon yaitu : Pengorganisasian pelayanan peningkatan mutu pendidikan di SMPN 2 Gregeed saya mempunyai rencana untuk mengikuti perkembangan zaman harus disusun dalam perencanaan yang pertama meningkatkan fasilitas seperti infokus, setiap kelas harus mempunyai infokus masing-masing sehingga pembelajaran berbasis digital untuk rencana kedepannya. Kedua mengaktifkan kembali website SMP sebelumnya sudah ada akan tetapi pasif diharapkan ada admin khusus yang mengelola website SMP. Sekolah harus berbasis IT jika ingin maju tidak bisa tidak, penambahan laptop untuk memberikan fasilitas pelayanan. Untuk sarana kelas sudah mencukupi karena target awal sekolah sebanyak 30 kelas. Selain itu juga sekolah harus memasang CCTV dan mengaktifkan kembali untuk keamanan dan kenyamanan sekolah.

Keterangan tersebut, dijelaskan bahwa sekolah berusaha memberikan fasilitas yang terbaik khususnya dibidang teknologi untuk dapat bersaing dengan sekolah lain dan lulusan SMPN 2 Gregeed memiliki keahlian untuk bekerja atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Tenaga ahli yang ada di SMPN 2 Gregeed Cirebon baik guru maupun staf mampu bekerja demi mengembangkan manajemen mutu layanan pendidikan dengan cara saling bekerjasama dan tidak mementingkan keegosian satu sama lain agar terciptanya layanan mutu yang prima untuk semua pelanggan di SMPN 2 Gregeed Cirebon.

Menurut kepala sekolah Drs. H. Iman Setiawan, M.Ag yang diwawancarai oleh peneniti pada tanggal 12 November 2015 bertempat di ruang kepala sekolah SMPN 2 Gregeed Cirebon, menuturkan bahwa dalam pengorganisasian peningkatan mutu dalam pelayanan ada beberapa aspek yang harus dilakukan, hasil wawancara dari responden yaitu :

1. Ada beberapa aspek dipertimbangkan dalam sistem penilaian pembelajaran di SMPN 2 Gregeed yaitu aspek kehadiran, aspek akhlak dan nilai, sekarang sedang dijalankan karakteristik akhlak.
2. Guru dan staf turut dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Kepala sekolah memberikan dan meminta saran kepada warga sekolah. Baik wakasek, walikelas, guru dan staf. Dalam rapat/ musyawarah yang melibatkan guru maupun staf, peserta rapat diberikan kesempatan yang menyampaikan pendapat atau saran.
3. Di SMPN 2 Gregeed ini juga dilakukan upaya pembinaan dan pengembangan terhadap guru maupun staf. Pelatihan yang dilakukan seperti IHT, workshop, MGMP pelatihan yang dilakukan setiap hari sabtu berbagai mata pelajaran, staf / operator melakukan pelatihan dibandung khusus untuk mengangani data-data siswa.
4. Pengembangan model pelayanan pendidikan di SMPN 2 Gregeed lebih pada memberikan pelayanan yang prima untuk pelanggan. Baik dipelayanan di TU maupun di KBM. Model-model seperti ini diharapkan bisa menjadikan sekolah yang lebih baik lagi. Menurut kepala sekolah.
5. Adapun upaya untuk menumbuhkan kualitas layanan mutu di SMPN 2 Gregeed yaitu dengan melakukan pengorganisasian dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan yaitu dengan cara Melaksanakan pemberdayaan guru dan TU, meningkatkan kemampuan mereka, contoh kita memberangkatkan guru dan staf untuk melakukan pelatihan tentang desain pembelajaran berbasis IT di Bandung. Mengadakan MOU dengan beberapa SMA negeri maupun swasta. Peneliti memberikan pertanyaan perihal visi dan misi yang terbentuk disekolah.
6. Sedangkan upaya untuk mewujudkan visi dan misi di SMPN 2 Gregeed yaitu dengan menyatukan presepsi antar guru dan warga sekolah agar kita seia sekata untuk bareng memajukan sekolah ini. Peneliti menanyakan mengenai komunikasi dengan komunikasi yang baik akan menimbulkan efek yang baik pula untuk kerukunan antar warga sekolah, pertanyaan yang diajukan ialah : Bagaimana mengembangkan komunikasi yang baik antar warga sekolah ? kepala sekolah menjawab Disini karena kita dengan iklim kekeluargaan, kita selalu mengadakan jalan-jalan / *Family Gatehering*, makan bersama, arisan untuk menjaga dan mengenal satu sama lain agar lebih dekat mengetahui karakter masing-masing pegawai.

Hasil dari wawancara menunjukan menurut kepala sekolah, dalam mewujudkan dalam proses pengembangan peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan tidak hanya dari segi fasilitas yang menunjang akan tetapi guru dan staf dalam membrikan arahan dan pengajaran yang baik akan berimbas baik kepada respon pelanggan, pelanggan disini yaitu orang tua siswa dan siswa maupun siswi. Diharapkan untuk kesejahteraan guru kepala sekolah juga memberikan pelayanan yang prima tidak hanya mementingkan kepuasan pelanggan kepala sekolah juga harus mementingkan kepuasan guru dan staf memalui dengan melakukan jalan-jalan bersama agar terciptanya kekeluargaan yang harmonis.

### C. Pelaksanaan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Greged Cirebon

Wawancara dilakukan dengan kepala sekolah yang bertempat di ruangan kepala sekolah mengenai pelaksanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di sekolah tentang gambaran umum karakteristik iklim di SMPN 2 Greged. Hasilnya bahwa: a) Suasana di sekolah ini kekeluargaan, kemudian iklim cuaca karena disini termasuk pantura jadi panas, jadi mempengaruhi karakteristik guru dan siswa sebisa mungkin kita selalu bisa menjaga agar terjalin hubungan yang harmonis; b) Keberadaan iklim sekolah dianggap berperan penting dalam mendukung proses pembelajaran di SMPN 2 Greged; c) Tindakan yang dilakukan agar pembelajaran dikelas berlangsung efektif yaitu dengan menerapkan jadwal dengan keadaan kurikulum, untuk para pengajar diharapkan masuk tepat agar waktu tidak terlalu banyak main dan siswa gaduh dikelas; d) Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan lingkungan sekolah yang aman dan tertib dengan mengaktifkan petugas satpam, mengaktifkan petugas malam, saya ingin segera membangun pagar belakang sekolah karena belum ada jadi siswa dapat bebas untuk bisa bolos sekolah; e) Upaya kita meminta bantuan kepada komite dan masyarakat untuk meminta bantuan pemagaran area belakang sekolah, meminta bantuan kepada pihak kepolisian untuk menjaga; f) Upaya-upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam menumbuh kembangkan partisipasi warga sekolah agar terciptanya kekompakan supaya menjadi sekolah yang bermutu dalam memberikan pelayanan yang prima yaitu dengan menumbuhkan partisipasi warga sekolah dan masyarakat.

Hasil dari wawancara dengan kepala sekolah menunjukkan bahwa perencanaan yang terbaik harus bisa memerikan apa yang dibutuhkan, komunikasi antar warga sekolah itu sangat penting dimana dengan adanya komunikasi dan informasi bisa saling *sharing* dan berbagi keluh kesah antar warga sekolah untuk melaksanakan semua kegiatan baik dari kegiatan belajar mengajar, administrasi sekolah, kegiatan ekstrakurikuler sehingga menemukan bakat-bakat siswa yang akan membawa nama baik sekolah baik secara tingkat kabupaten, provinsi, nasional bahkan yang sekolah harapan bisa bersaing dikanca internasional. Sekolah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan.

Pendapat dari guru Bimbingan konseling menyangkut pelaksanaan peningkatan mutu ialah sebagai berikut: Aspek yang dipertimbangkan dalam sistem penilaian pembelajaran di SMPN 2 Greged yaitu memberikan kemudahan untuk para siswa dan siswi dalam memilih jurusan baik IPA maupun IPS, bagaimana minat masing-masing peserta didik. Selain itu juga kita mengadakan seleksi diantaranya kita melakukan psikotes, melihat nilai, kemauan peserta didik, melihat perilaku dan dukungan dari orang tua anak tersebut ingin masuk jurusan apa dengan cara penyebaran angket. Agar kedepannya tidak menjadi beban dalam proses belajar dan agar terjalin komunikasi yang baik antar masyarakat dan sekolah.

Guru dan staf turut dilibatkan dalam pengambilan keputusan, akan tetapi tidak semuanya hanya lini-lini tertentu seperti guru diwakilkan oleh Wakasek, atau bendahara. Kalau semua dilibatkan semua akan terjadi adu argumen

bahwasannya setiap manusia mempunyai pendapat dan harapan untuk kemajuan sekolah ini. Dalam rapat/ musyawarah yang melibatkan guru maupun staf, peserta rapat diberikan kesempatan yang menyampaikan pendapat atau saran. Selain itu adanya upaya pembinaan dan pengembangan terhadap guru maupun staf dengan melakukan IHT, Workshop untuk guru, sedangkan untuk TU dilakukan pelatihan semacam operator pertanyaan ini juga dilontarkan oleh peneliti untuk guru bertujuan ingin mengetahui respon dari guru atau pengawai disekolah tersebut. Pengembangan model pelayanan pendidikan di SMPN 2 Greged biasanya terpaku dan mengikuti kepada kurikulum, untuk pelayanan kepada peserta didik, untuk kelas IX masih menggunakan KTSP akan tetapi VII dan VIII menggunakan Kurtilas semua. Kebutuhan yang kurang kita selalu berusaha memenuhi, dalam kurikulum kurtilas lebih mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk peserta didik.

Respon pelanggan jasa pendidikan terhadap pelayanan pendidikan di SMPN 2 Greged tergolong positif terhadap sekolah. Adapun upaya untuk menumbuhkan kualitas layanan mutu di SMPN 2 Greged dengan cara memberikan layanan yang terbaik, menyediakan fasilitas sarana dan prasarana, memberikan pelayanan pembelajaran dikelas yang menyenangkan, selalu berkomunikasi dengan warga sekolah dan masyarakat sekitar. Upaya untuk menumbuhkan partisipasi warga sekolah dan masyarakat dengan sering melakukan kumpulan, piknik keluarga besar SMP, arisan untuk ibu-ibu (dharma wanita sekolah). Upaya yang dilakukan untuk mengelola pendidik dan tenaga kependidikan secara efektif dengan membuat tupoksinya masing-masing, kepala sekolah untuk memenej sekolah, guru melakukan pembelajaran kepada siswa, TU mengurus segala administrasi sekolah Dapodik, biaya dll, dan bendahara mengenai keuangan sekolah.

Model dalam meningkatkan manajemen mutu dalam pelayanan pendidikan disekolah ini, guru sangat berusaha keras untuk selalu menjalankan semua tugas-tugas sesuai dengan tupoksi, memberikan kemudahan proses pembelajaran, memberi motivasi belajar kepada siswa, memberikan arahan orang tua setiap hasil rapat dengan warga sekolah, memberikan perhatian yang lebih dengan, selalu mengawasi murid, merajia barang-barang yang tidak sesuai dibawa ke lingkungan sekolah, memberikan peringatan kepada siswa untuk tidak membawa kendaraan pribadi jika membawa harus menggunakan helm berstandar SNI demi keselamatan pengguna kendaraan tersebut. yang paling utama disekolah menengah atas siswa diwajibkan untuk memilih jurusan baik IPA dan IPS jurusan itu harus dipilih dan disukai dengan kemampuan dan kesengangan para pelajar. Disekolah memberikan arahan dan memberikan kebebasan untuk memilih, tidak ada paksaan. Siswa memilih minatnya kemudian pihak sekolah memberikan tes psikotes dan melihat nilai rapot, nilai perilaku. Sekolah memberikan semua yang diharapkan oleh siswa dengan berusaha semaksimal mungkin walau sekolah masih dalam proses perubahan menjadi sekolah yang lebih maju lagi.

Hasil dari wawancara dengan salah satu siswi kelas IX A menunjukkan bahwa banyaknya kekurangan fasilitas dalam pelayanan yang diberikan oleh sekolah, siswi berharap sekolah selalu bisa meningkatkan fasilitas seperti

sarana dan prasarana untuk pembelajaran, ekstrakurikuler, kantin, toilet, lahan parkir. Dan juga jika ada siswa yang suka malas dan suka bolos harap ditindak dengan baik dan tegas.

Sekolah sangat berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelajar di SMPN 2 Gregeed Cirebon, sekolah selalu berinovasi mengikuti pesaing sekolah-sekolah menengah atas lainnya dengan memberikan guru-guru yang masih fress dalam arti muda akan tetapi berbakat disetiap pengampu mata pelajaran masing-masing. Perekrutan guru-guru honorer juga tidak sembarangan dengan melalui tahapan seleksi terdahulu.

Pelayanan yang khas disekolah ini yaitu guru memberikan pelajaran dalam pengembangan mutu pendidikan dengan cara memberikan metode atau model pendekatan kepada siswa yang kita kenal dengan model pembelajaran PAKEM (pembelajaran aktif, efektif, dan menyenangkan) agar siswa dan siswi lebih mudah dalam menangkap dan menerapkan pelajaran yang guru berikan.

Selain itu juga siswa dan siswi diberikan siraman rohani setiap pagi, dimana diwarga sekolah melaksanakan dzikir bersama dan membaca asmahul husna setiap pagi sebelum melakukan kegiatan belajar mengajar. Tujuan ini dimaksudkan untuk memberikan ketenangan hati, keselamatan, kecerdasan dan kerukunan untuk para warga sekolah.

Setiap hari jumat juga dijadwalkan untuk kegiatan jumat sehat dan bersih. Kegiatan ini dilakukan kegiatan olah raga seperti senam, olah raga, dan bersih-bersih yang dipimpin oleh bapak Andrew kusuma, S.Pd dan bapak Yudi Budiawan, S.Pd. setiap jumat diberikan jadwal untuk setiap kelasnya. Jadwal kegiatan jumat sehat dan bersih dikeluarkan pada tanggal 23 Juli 2015 oleh kepala sekolah dan wakasek bagian kesiswaan. Jadwal terlampir dilampiran 10.

#### **D. Pengawasan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Gregeed Cirebon**

Pengawasan peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan, sekolah selalu memberikan dan memfasilitasi pegawai yang handal. Bekerjasama dengan pengawas pembina sekolah, komite sekolah, warga lingkungan sekolah. Menurut bapak wahyudin arif selaku wakasek kurikulum mengatakan : Pengawasan untuk faktor pengelolaan sekolah yaitu kepala sekolah, dengan bendahara BOS, pengawas wakasek selalu mengawasi dimana mengawasi disini selalu melakukan diskusi untuk melakukan apa yang diharapkan oleh kepala sekolah dan kebutuhan para warga sekolah, pengawas pembina bertugas membina sekolah khusus, dimana jika warga sekolah ada keluhan pengawas pembina lah tempat untuk mengeluh, meminat saran jika ada masalah disekolah ini. Karena kedudukannya lebih tinggi pengawas pembina tersebut. jika terjadi gesekan antar internal kita menyelesaikan semua masalah didalam internal sekolah dulu jika memang tidak bisa maka kita libatkan atau adukan kepada pengawas pembina.

Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan lingkungan sekolah yang aman dan tertib dengan mengaktifkan petugas satpam, mengaktifkan petugas malam, saya ingin segera membangun pagar belakang sekolah karena belum ada jadi siswa dapat bebas untuk bisa bolos sekolah. Upaya kita meminta bantuan kepada komite dan masyarakat untuk meminta bantuan pemagaran area belakang

sekolah, meminta bantuan kepada pihak kepolisian untuk menjaga. Karena semua harus dilindungi demi keamanan dan kenyamanan.

Adapun peran guru sangat dituntut untuk mengawasi semua siswa, dimana sekolah sudah membuat aturan demi kelangsungan ketertiban disekolah, guru bimbingan konseling tidak selalu fokus selalu mengawasi karena dalam bidang studi hanya beberapa jam saja untuk mengisi mata pelajaran Bimbingan konseling, untuk itu diharapkan untuk mengawasan dan penjagaan dilakukan dengan ketat meminta bantuan kepada satpam dan penjaga malam demi keamanan dan kenyamanan disekolah agar terpeliharaan dengan baik.

#### **E. Evaluasi Mutu Pelayanan pendidikan di SMPN 2 Gregeed Cirebon**

Sekolah harus mampu membuat perencanaan pengembangan sekolah dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Untuk itu sekolah harus mampu melakukan evaluasi diri agar perencanaan yang telah disusun benar-benar berdasarkan kondisi konkrit dan atas dasar data yang akurat tentang potensi dan keadaan sekolah. Selain itu, sekolah juga harus siap untuk dinilai oleh pihak lain seperti akreditasi, oleh badan akreditasi sekolah, oleh peneliti dari mahasiswa.

Dimasa otonomi pendidikan ini, sekolah bukan lagi sebagai lembaga yang menekankan birokrasi, tetapi sebagai wahana pemberian jasa pelayanan pendidikan. orang tua siswa mempercayakan putra-putrinya kepada sekolah untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang sebaik-baiknya.

Sekolah dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada masyarakat stakeholder sebagai bentuk akuntabilitas sekolah. Sekolah juga harus dapat melakukan monitoring mengenai proses pendidikan dan pembelajaran yang terjadi disekolah dan evaluasi program serta hasil belajar siswa. Sekolah sebagai lembaga pelayanan jasa pendidikan harus mampu memberikan kepuasan kepada stakeholder-nya, yaitu orang tua, siswa dan masyarakat penyandang dan pendidikan.

Program tahunan SMPN 2 Gregeed Cirebon ini dikukuhkan serta ditetapkan bersama kepala sekolah dan komite sekolah, dalam perkembangannya, akan dievaluasi setiap tahun sebagai acuan untuk pelaksanaan program selanjutnya.

Selain wawancara dilapangan dengan warga sekolah peneliti juga membagikan angket untuk orang tua siswa dan siswi kelas IX A dan IX B agar peneliti mengetahui apa yang dirasakan orang tua atau *customers*, penyebaran angket kepada orang tua ini bertujuan untuk memberikan motivasi dan bahan evaluasi untuk sekolah agar dapat memberikan pelayanan pendidikan yang lebih baik lagi untuk pelanggan sekolah. Pertanyaan yang diajukan untuk orang tua murid sebanyak 30 pertanyaan yang diajukan dengan cara pengisian sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju, dan tidak setuju yaitu sebagai berikut:

1. Durasi waktu belajar disekolah saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan Peserta Didik.
2. Kebijakan dan Aturan sekolah memperhatikan kepentingan Peserta Didik.
3. Setiap aturan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh sekolah dikomunikasikan dengan baik ke Pesera Didik.

4. Fasilitas yang ada disekolah mendukung pencapaian hasil belajar setiap Peserta Didik.
5. Penguasaan materi pengajaran oleh Guru membantu meningkatkan pemahaman Peserta Didik.
6. Guru memberikan metode yang bervariasi dalam pembelajaran ( Seperti : belajar kelompok, mendatangkan ahli/ pembicara, pembelajaran diluar kelas).
7. Guru Menyiapkan media pembelajaran yang membantu meningkatkan pemahaman Peserta Didik.
8. Guru memberitahukan setiap hasil penilaian yang anak saya peroleh dengan cepat.
9. Guru memberitahukan secara lisan/ tertulis kekurangan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan hasil belajar anak saya.
10. Wali kelas memberi perhatian dan berkomunikasi aktif dengan anak wali.
11. Guru menggunakan fasilitas teknologi ICT dalam pembelajaran dikelas (Seperti : Infokus, Video, Musik, Internet dan Kamera).
12. Wali kelas memotivasi Peserta Didik agar selalu giat belajar dan berupaya maksimal dalam pembelajaran.
13. Wali kelas selalu berdiskusi dengan peserta didik bagaimana belajar yang baik dan memecahkan masalah.
14. Kepala Sekolah/ Wakil kepala sekolah memanggil orang tua untuk berkomunikasi aturan dan kebijakan sekolah.
15. Sekolah memacu Peserta Didik belajar giat agar mencapai prestasi maksimal.
16. Lingkungan Sekolah yang aman.
17. Lingkungan Sekolah yang Rapih dan Bersih.
18. Kebersihan ruang kelas/ ruangan belajar.
19. Kebersihan Toilet / WC.
20. Kebersihan Kantin Sekolah.
21. Fasilitas Ibadah seperti masjid dan kelengkapannya
22. Datang sekolah tepat waktu.
23. Menyelesaikan tugas-tugas sekolah tepat waktu.
24. Sarana prasarana olah raga. Basket, voli, lempar lembing, bola sepak dan futsal, matras, dll.
25. Sekolah menyediakan kesempatan bagi peserta didik untuk belajar menjadi seorang pemimpin.
26. Fasilitas sarana perpustakaan memadai buku-buku yang lengkap dan terbaru.
27. Peserta Didik diberi kesempatan memilih kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat dan bakatnya.
28. Peserta Didik diberi kesempatan memilih program pengembangan bakat pada jalur lomba akademik (Seperti : lomba Olimpiade Matematika, IPA, IT dan Bahasa Inggris).
29. Pelayanan petugas Administrasi Sekolah (Tata Usaha).
30. Secara keseluruhan Kualitas pelayanan Pendidikan SMPN 2 Gregeed Cirebon.

## KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh SMPN 2 Greged dalam pengembangan model manajemen mutu pelayanan pendidikan dimasa yang akan datang, dengan penelitian yang dilakukan dengan penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan,

1. Perencanaan peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan, sekolah harus memiliki sarana dan prasarana, sarana dan prasarana masih belum memadai akan tetapi sekolah berusaha untuk melengkapi kebutuhan proses pembelajaran demi kelangsungan belajar yang nyaman asri, belajar berbasis IT agar bisa mengikuti perkembangan zaman, setiap kelas harus dilengkapi infokus sehingga pembelajaran berbasis digital untuk kedepannya, sarana olah raga masih banyak yang harus dilengkapi, kondisi kelas harus bersih karena dengan kebersihan sekolah menjadi sehat, proses belajar setiap waktu selalu ditingkatkan oleh para tenaga pendidik agar siswa dapat menerima semua mata pelajaran dengan mudah, administrasi dari pihak tata usaha juga memberikan peringanan untuk pembiayaan jika ada orang tua siswa yang tidak mampu.
2. Pengorganisasian peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan yaitu Peningkatan kualitas suatu sekolah dapat dicapai manakala adanya program pengembangan yang merupakan bagian terpenting dalam pengelolaan sekolah. Hal ini dilatar belakangi karena beberapa alasan seperti perkembangan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi yang berorientasi pada masa depan, yang disesuaikan dengan perkembangan dan pertumbuhan masyarakat. Keberhasilan program pendidikan melalui proses belajar mengajar disekolah, sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu faktor masukan internal, faktor proses yaitu kegiatan belajar mengajar dikelas yang berlangsung sehari-hari, dan *Out put* yaitu hasil berupa lulusan/ tamatan, disamping itu terdapat lingkungan sosial dan lingkungan alamiah yang ikut berpengaruh terhadap kegiatan belajar mengajar sehari-hari disekolah.
3. Pelaksanaan peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan yaitu, tersedianya semua fasilitas yang mendukung dalam proses belajar mengajar. Dalam pengembangan model untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMPN 2 Greged Cirebon pada intinya semua didasari oleh adanya anggaran dari dinas pendidikan pemerintah provinsi Jawa Barat untuk terpenuhinya segala fasilitas dan kesejahteraan semua guru dan staf dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
4. Pengawasan peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan Pengawasan untuk faktor pengelolaan sekolah yaitu kepala sekolah, dengan bendahara BOS, pengawas wakasek selalu mengawasi dimana mengawasi yang dimaksud adalah selalu melakukan diskusi untuk melakukan apa yang diharapkan oleh kepala sekolah dan kebutuhan para warga sekolah, pengawas pembina bertugas membina sekolah khusus, dimana jika warga sekolah ada keluhan pengawas pembinalah tempat untuk mengeluh, meminat saran jika ada masalah disekolah ini.

5. Evaluasi peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan biasanya saya menanyakan kepada seluruh siswa setiap akhir semester, bagaimana kesannya pelajaran yang diberikan oleh guru contoh pelajaran Fisika bagaimana guru cara memberikan metode pembelajaran, apakah guru aktif didalam kelas, apakah cara pengajaran guru kreatif sehingga siswa dan siswi dapat menerima pelajaran dengan mudah dan dapat diingat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka cipta.  
Data Pengawas RA/MI/DIN Kec. Losari Kab. Cirebon tahun 2015.  
Eulogius Junaidy Rahun & Lisa Gracia Kailola. (2014). *Hubungan Kepemimpinan*. Vol. 5 No. 1  
Kosasih, Engkos. (2010). *Implementasi Manajemen Strategis*. Bandung, PT. Setia Purna Inves  
Mulyasa. (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya  
Mulyasa. (2005). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, dalam Konteks Menyukseskan MBS dan KBK*. Bandung: Remaja Rosdakarya.  
Purwanto, M. Ngalim. (1999). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,  
Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
Wahjosumidjo. (2008). *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: Rajawali Pers.