

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Guru Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Kabupaten Lahat

Analysis Of The Quality Of Education Services For Teachers Of Al-Ikhlas Tsanawiyah Madrasah Tanjung Sakti Pumi, Lahat Regency

Yeni Novita Sari ¹⁾; Marko Ipiyanto ²⁾; Darmin ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Serelo Lahat

Email: ¹⁾ yeninovitasari@gmail.com; ²⁾ markoilpiyanto2020@gmail.com; ³⁾ darmin@gmail.com

How to Cite :

Sari, Y, N., Ipiyanto, M., Darmin. (2026). Analysis Of The Quality Of Education Services For Teachers Of Al-Ikhlas Tsanawiyah Madrasah Tanjung Sakti Pumi, Lahat Regency. Journal of Law, Social Science, and Management Review. 2(2).

ARTICLE HISTORY

Received [15 Januari 2026]

Revised [18 Februari 2026]

Accepted [20 Februari 2026]

KEYWORDS

Service Quality, Education, Madrasah Tsanawiyah.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Judul penelitian "Analisis Kualitas pelayanan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Kabupaten Lahat". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi, mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi, dan untuk mengetahui dan menganalisis Strategi Peningkatan kualitas layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi. Teknik analisa data yang digunakan : analisis data, reduksi data, penyajian data, verifikasi data, teknik analisis data. Dari hasil penelitian didapat bahwa indikator *tangible* (berwujud), indikator *reliability* (kehandalan) dan indikator *assurance* (jaminan) semua sudah berjalan dengan baik tapi perlu dimaksimalkan lagi. Faktor-Faktor penghambat dalam peningkatan kualitas Guru di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi adalah: kedisiplinan, masih adanya guru-guru yang kurang disiplin dalam menaati peraturan sekolah dan masih kurangnya media pembelajaran seperti proyektor yang hanya 2. Sedangkan faktor pendukung antara lain: adanya penggunaan sumber belajar diluar kelas yang bisa dimanfaatkan seperti: alam, dan lingkungan serta adanya hubungan interaksi dan komunikasi yang baik antara warga sekolah dan wali murid. Sedangkan strategi kepala sekolah dalam melaksanakan peningkatan mutu guru MTS Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi yaitu dengan mengikutkan para guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, lokakarya, wokshop dan kursus), studi lanjut, tunjangan kesejahteraan, penyediaan fasilitas penunjang seperti penyediaan fasilitas internet untuk mengakses informasi baru, pembelian buku baru yang menunjang terhadap kinerja guru dan mengikutkan guru dalam program sertifikat profesi.

ABSTRACT

The title of this research is "Analysis of the Quality of Educational Services at Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Junior High School, Lahat Regency." The purpose of this study is to determine and analyze the quality of educational services at Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Junior High School, to identify and analyze the factors influencing the improvement of educational service quality at Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Junior High School, and to identify and analyze strategies for improving the quality of educational services at Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Junior High School. The data analysis techniques used were data analysis, data reduction, data presentation, data verification, and data analysis techniques. The results showed that *tangible* indicators, *reliability* indicators, and *assurance* indicators were all functioning well but needed further optimization. The inhibiting factors in improving the quality of teachers at Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi from the research results are: discipline, there are still teachers who are less disciplined in obeying school regulations and there is still a lack of existing

learning media such as projectors which are only 2. Meanwhile, supporting factors include: discipline, there are still teachers who are less disciplined in obeying school regulations and there is still a lack of existing learning media such as projectors which are only 2. While supporting factors include: the use of learning resources outside the classroom that can be utilized such as: nature, and the environment as well as the existence of good interaction and communication between school residents and parents. While the principal's strategy in implementing the improvement of the quality of MTS Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi teachers is by involving teachers in scientific forums (seminars, training, workshops, workshops and courses), further studies, welfare allowances, provision of supporting facilities such as provision of internet facilities to access new information, purchasing new books that support teacher performance and involving teachers in professional certificate programs.

PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran yang sangat strategis dalam membentuk karakter, kemampuan intelektual, dan keterampilan peserta didik agar mampu bersaing dan beradaptasi di tengah dinamika zaman (Pare and Sihotang 2023). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan pendidikan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan institusi pendidikan, termasuk madrasah. Madrasah Tsanawiyah (MTs) sebagai lembaga pendidikan Islam setingkat SMP tidak hanya dituntut untuk memberikan pengetahuan akademik, tetapi juga menanamkan nilai-nilai keagamaan dan akhlak mulia. Kualitas pelayanan pendidikan sangat ditentukan oleh sejauh mana guru mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional, baik dari aspek pedagogik, kepribadian, sosial, maupun profesionalisme (Sari, Tidore, and Umasugi 2022). Pelayanan pendidikan yang baik mencakup kemampuan guru dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi proses pembelajaran, serta membina hubungan yang harmonis dengan peserta didik dan orang tua (Haryato, Sumayah, and Waloyo 2024). Dalam konteks MTs Al-Ikhlas, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh para gurunya dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan dan hasil belajar siswa. Untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan tersebut maka pemerintah wajib menyelenggarakan pendidikan yang baik dan berkualitas bagi setiap warga negara. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pendidikan antara lain fasilitas, pendanaan, kurikulum, pengadministrasian, dan tenaga pendidik maupun ke pendidikan. Ke semua factor tersebut merupakan komponen dalam sistem jaminan pendidikan yang memiliki peran penting dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Sistem jaminan mutu (*Quality assurance*) ialah system tentang pencapaian suatu Tingkat kualitas tertentu berdasarkan prosedur-prosedur. Tujuannya ialah mencapai suatu Tingkat kualitas tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya Mutu pendidikan tidak hanya dinilai dari standar pengelolaan pendidikan yang telah dirumuskan oleh penjamin mutu satuan pendidikan, namun juga harus dinilai dari masyarakat atau peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Peserta didik merupakan salah satu sumber data yang valid untuk digunakan dalam asesmen kinerja sekolah. Hal ini juga dibahas pada penelitian oleh Yulista (2015) dengan judul "Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang".

Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi merupakan salah satu penyelenggara pendidikan di Kabupaten Lahat. Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi dapat disebut sebagai sekolah yang mempunyai daya saing yang tinggi dengan akreditasi A. Dalam data standar pelayanan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi sudah 80% semua pendidiknya telah membuat rancangan pelaksanaan pembelajaran dan baru 65% pendidik yang telah mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk meningkatkan kemampuan belajar siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pendidik di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terutama dalam perencanaan dan evaluasi pembelajaran dengan baik. Masih ditemukan pendidik yang tidak membuat sendiri rencana pelaksanaan pembelajaran melainkan hanya melakukan *copy paste* rencana pelaksanaan pembelajaran dari kelompok kerja pendidik. Permasalahan lain mengenai perencanaan pembelajaran yakni pendidik yang membuat program tahunan pada pertengahan semester satu. Padahal program tahunan harus sudah dibuat oleh pendidik sebelum tahun ajaran baru dimulai agar pelaksanaan kegiatan pembelajaran dapat terlaksana dengan baik.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi, pada penelitian ini akan dikaji tentang bagaimana kualitas layanan pendidikan Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi dilihat dari persepsi siswa dan ekspektasi siswa terhadap

layanan pendidikan yang diukur dengan menggunakan penilaian kualitas pelayanan pendidikan menurut (Kurniati, Hamid, and Aprini 2025). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu (1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan, (2) *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pihak sekolah memberikan pelayanan yang tepat, (3) *Tangibilities* yaitu penampakan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, pendidik, dan materi untuk berkomunikasi, (4) *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan pendidik serta kemampuan sekolah untuk membangkitkan *trust* dan *confidence*, dan (5) *Emphaty* yaitu kepedulian, perhatian individu yang diberikan pihak sekolah kepada siswa.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dilihat bahwa pendidik di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi yang belum memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, dan mengevaluasi pembelajaran, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas pelayanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi”. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas pendidikan madrasah, khususnya di wilayah Kabupaten Lahat, serta menjadi bahan evaluasi bagi pengambil kebijakan di tingkat lokal maupun institusi pendidikan itu sendiri.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan atau pengguna jasa. Menurut (Djunaedi and Rahman 2023), kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya diterima dengan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dinilai baik apabila layanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan pengguna.

Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik lembaga pendidikan dalam hal ini guru sebagai pelaksana utama pembelajaran memberikan layanan yang memuaskan bagi siswa sebagai pengguna layanan. Pelayanan pendidikan tidak hanya mencakup penyampaian materi pelajaran, tetapi juga mencakup aspek sikap, komunikasi, kedisiplinan, kehadiran, dan kemampuan guru dalam mengelola kelas secara efektif.

Model kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam berbagai penelitian adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu:

- Tangibles* (Bukti Fisik): Meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel. Dalam pendidikan, termasuk kondisi ruang kelas, alat bantu pembelajaran, dan penampilan guru.
- Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.
- Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan sikap sopan dari staf serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan aman.
- Empathy* (Empati): Perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan atau siswa, termasuk memahami kebutuhan individu mereka.

Kelima dimensi ini dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana guru mampu memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Kualitas Pelayanan dalam Kontek Pendidikan

Kualitas pelayanan pendidikan berkaitan dengan kepuasan siswa dan efektivitas proses pembelajaran. (Manaransyah, Rahman, and Rachmawaty 2023), dalam lingkungan pendidikan, kualitas pelayanan mencakup seluruh proses interaksi antara pendidik dan peserta didik. Guru tidak hanya berperan sebagai penyampai ilmu, tetapi juga sebagai fasilitator, motivator, dan pembimbing.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan guru yang baik berkontribusi secara signifikan terhadap motivasi belajar siswa, kedisiplinan, dan pencapaian akademik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan guru sangat penting, terutama di madrasah yang memiliki misi pembentukan karakter keagamaan dan akhlak mulia.

Relevansi Terhadap Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas

Dalam konteks MTs Al-Ikhlas Tanjung Sakti PUMI, kualitas pelayanan pendidikan oleh guru menjadi salah satu kunci utama keberhasilan madrasah dalam menghasilkan lulusan yang tidak hanya

cerdas secara akademis tetapi juga memiliki akhlak yang baik. Kajian pustaka ini menjadi dasar dalam menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan guru dapat ditingkatkan, serta aspek-aspek mana saja yang perlu menjadi prioritas perbaikan dalam strategi peningkatan mutu pendidikan di madrasah tersebut.

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut (Aprini, Aminah, and Hardiyansyah 2023) pelayanan publik merupakan suatu pelayanan jasa dari setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dengan bersifat tidak berwujud berupa fisik serta tidak dapat menghasilkan kepemilikan tertentu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak."

Sedangkan menurut Moenir (2015: 16) pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam beberapa literatur definisi pelayanan seringkali disamakan dengan jasa. Sementara definisi pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasalong 2015:5) adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu organisasi yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dan menurut (Wulan and Batara 2023) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima serta berkualitas kepada masyarakat agar kinerja pegawai tersebut dapat dinilai baik serta memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang memperoleh pelayanan tersebut

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan desain metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Sahir 2021) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan studi literatur. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Dalam analisis data, peneliti menggunakan model *interactive model*, yang unsur-unsurnya meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusions drawing/verifying*. Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Objek Penelitian

Madrasah Ibtidaiyah Al-Ikhlas Tanjung sakti berdiri pada tahun 2010 yang di inisiasi oleh Abah Dr. KH. Santoso, S.Pd.I, M.M. Madrasah Ibtidaiyah Al-Ikhlas merupakan lembaga yang dinaungi oleh Yayasan Al-Ikhlas Lahat. MI Al-Ikhlas hadir untuk memberikan wadah bagi generasi penerus bangsa yang unggul dalam bidang Agama serta Ilmu pengetahuan. Pondok pesantren Al-Ikhlas memiliki kurikulum pondok yang di kolaborasi dengan pendidikan formal. Pondok pesantren Al-Ikhlas sudah memiliki akreditasi "A" amat baik oleh Badan akreditasi nasional (BAN-PT). Selain itu juga persebaran alumni dari MI Al-Ikhlas sudah banyak di instansi pemerintahan, Polri, TNI bahkan tersebar banyak di berbagai universitas di seluruh Indonesia.

Visi dari Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi adalah "Membentuk santri yang Qur'ani dan berintelektual serta berakhlakul karimah.". Sedangkan misi dari Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi antara lain:

1. Mendidik santri yang terampil dan kreatif.
2. Mewujudkan santri yang berkualitas mandiri.
3. Memiliki kepribadian yang baik.
4. Meningkatkan syiar Islam di lingkungan masyarakat.
5. Meningkatkan prestasi akademik dan non-akademik.

6. Mewujudkan pelaksanaan manajemen berbasis. Madrasah dan peningkatan mutu kelembagaan, Tujuan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi adalah :
 1. Mampu secara efektif menerapkan dan membiasakan pelaksanaan ibadah dengan benar-benar tertib.
 2. Memiliki akhlak mulia (Akhlakul Karimah).
 3. Hapal Al-Qur'an minimal 1 juz.
 4. Mampu berbicara bahasa Arab dan Inggris.
 5. Mampu berbicara di depan umum dalam menyampaikan dakwah.
 6. Mampu bersaing dan tidak kalah dengan sekolah favorit yang lain dalam bidang ilmu pengetahuan.

Pendidik di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi berjumlah 16 orang yang terdiri dari 1 kepala sekolah, 3 wakil kepala sekolah, guru tetap dan 2 orang guru honorer. Sedangkan pendidik Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi berjumlah 5 orang yang terdiri dari 5 pendidik honorer. Keadaan siswa di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi Tahun Pelajaran 2024/2025 ini dengan jumlah rombel 12 rombel yang terdiri dari 2 lokal kelas satu, 2 lokal kelas dua, 2 lokal kelas tiga, 2 lokal kelas empat, 2 lokal kelas lima, 2 lokal kelas 6, memiliki jumlah siswa sebanyak 206 orang.

Pembahasan

Deskripsi Kualitas Pelayanan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi dengan metode observasi, dokumentasi, wawancara dapat di paparkan penjelasan mengenai kualitas yang ada di MTS Al-Ikhlas Tanjung Sakti yang masih dinilai belum maksimal. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan indikator dari pelayanan yang ada, yaitu sebagai berikut :

1. Indikator *Tangible* (Berwujud)

Indikator *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan.

Hasil wawancara, studi dokumentasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di atas menunjukkan bahwa untuk kualitas guru dalam perencanaan pembelajaran menunjukkan bahwa hampir semua guru di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi memiliki perangkat perencanaan pembelajaran. Ketersediaan perangkat pembelajaran ini dapat dikatakan sudah mencukupi. Perangkat tersebut sudah dimiliki guru dan sudah dipergunakan dalam proses pembelajaran di kelas. Perangkat pembelajaran yang ada dan disusun oleh guru meliputi Silabus dan RPP, program tahunan, program semester, pemetaan SK dan KD dan penilaian, KKM, bahan ajar dan analisis serta soal walaupun terkadang telat kesiapannya. Yang akhirnya akan ada perintah sanksi yang dikeluarkan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa indikator *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan yang diberikan pendidik Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi belum maksimal tapi sudah cukup baik. Hal ini belum sejalan dengan teori dari Tjiptono (2016) yang menyatakan bahwa pemberi layanan seharusnya memberikan pelayanan dengan baik sehingga pengguna layanan akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan sehingga tujuan organisasi dapat dengan mudah tercapai.

2. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa indikator *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan berarti mengerjakan dengan benar sesuai prosedur kerja, standar pelayanan, dan waktu yang telah dijanjikan. Pelayanan yang diberikan oleh pendidik di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi sudah cukup baik, namun belum maksimal sehingga masih ada beberapa siswa yang merasa kurang puas dengan pembelajaran di MTS Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi. Hal ini belum sejalan dengan teori Tjiptono (2016) yang menyatakan bahwa pemberi layanan seharusnya memberikan pelayanan dengan baik sehingga pengguna layanan akan menilai positif dan merasa puas, sehingga tujuan organisasi dapat dengan mudah tercapai.

3. Indikator *Assurance* (Jaminan)

Indikator *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pendidik, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa indikator *Assurance* (Jaminan) adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat

mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal yang diberikan pendidik Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi sudah cukup dalam memberikan pelayanan tapi perlu ditingkatkan lagi sehingga siswa merasa puas

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Upaya Guru Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan

Guru sangat berpengaruh terhadap hasil belajar yang dilakukan di sekolah yang dapat ditunjukkan oleh anak murid. Untuk itu, seseorang guru harus terus meningkatkan wawasan pengetahuan akademis dan non akademis melalui jalur pendidikan. Dalam rangka meningkatkan kualitas guru adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung.

Adapun berkaitan dengan faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan kinerja guru di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi ini, maka melalui wawancara dengan informan, menunjukkan bahwa sudah terciptanya dan terjalinnya interaksi dan komunikasi yang baik dengan warga sekolah dan wali murid dengan mengadakan pertemuan setiap 6 bulan 1x. Selain faktor tersebut ada beberapa faktor yang juga mempengaruhi kualitas guru berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Kesiapan Guru.

Hasil wawancara dengan narasumber 3 (Guru 3) pada tanggal 18 Juli 2025, beliau mengatakan bahwa:

"Dalam pembelajaran saya selalu menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi sehingga anak lebih senang dan mudah dalam memahami mata pelajaran. Serta adanya fasilitas atau sarana pembelajaran yang lengkap sangat berpengaruh terhadap kualitas dan hasil dari pendidikan tersebut".

2. Faktor Kesiapan Siswa

Hasil wawancara dengan narasumber 2 (Guru 2) pada tanggal 18 Juli 2025, beliau mengatakan bahwa:

"Selama ini yang menjadi kendala itu kadang anak-anak tidak semangat dalam mengikuti pembelajaran karena berbagai masalah anak baik dari rumah atau dari sekolah, kemampuan anak dalam menangkap pelajaran juga berbeda selain itu waktu pelajaran agama juga terbatas kadang materi masih belum tuntas tapi waktunya sudah habis".

Faktor anak di sini adalah dari kepribadian anak seperti, masalah anak baik di rumah maupun di sekolah, kemampuan anak dalam menangkap pelajaran yang berbeda dan faktor dari waktu pelajaran agama yang terbatas sehingga materi yang disampaikan tidak bisa maksimal. Kesiapan siswa yang dimaksudkan adalah dari pribadi dan keadaan siswa ketika berada di dalam kelas ketika pelajaran berlangsung. Kadang dari siswa itu ada yang mengantuk dan juga sakit yang mengakibatkan kesiapan dari siswa itu dalam mengikuti pembelajaran masih kurang.

3. Faktor Keluarga

Faktor keluarga juga mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pendidikan agama Islam. Hasil wawancara dengan narasumber 4 (Guru 4) pada tanggal 18 Juli 2025, beliau mengatakan bahwa:

"Keluarga sangat mempunyai peran penting dalam membantu meningkatkan kualitas pendidikan, peran dari pihak keluarga yaitu memberikan semangat dan memberikan pantauan kepada anaknya agar selalu giat dalam belajar, selain itu orang tua juga memfasilitasi anaknya dalam belajar. Jika siswa tetap giat belajar tidak hanya di sekolah tetapi juga di rumah, maka kualitas pendidikan juga akan lebih meningkat, tidak hanya di sekolah tetap kualitas pendidikan berbasis keluarga juga meningkat".

Faktor keluarga juga mempunyai peran aktif dalam peningkatan kualitas pendidikan. Karena sebagian besar waktu dari siswa itu bukan di sekolah melainkan di rumah, jadi keluarga juga ikut membantu dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

4. Faktor-faktor Lain

Hasil wawancara dengan narasumber 2 (Guru 2) pada tanggal 20 Juli 2025, beliau mengatakan bahwa:

"Faktor lainnya yang akan mempengaruhi adalah faktor lingkungan atau masyarakat, karena kebanyakan anak-anak di zaman sekarang semakin tidak terpantau dengan baik dengan siapa mereka bergaul di lingkungannya. Dan kebanyakan sebaik-baknya individu pasti akan berubah jika lingkungannya juga kurang baik".

Berdasarkan beberapa faktor tersebut, lingkungan tempat anak tinggal juga berpengaruh terhadap perkembangan anak. Apabila individu anak tersebut baik, tetapi lingkungannya kurang baik, maka anak itu akan terpengaruh oleh pergaulan di lingkungan tempat tinggalnya.

Pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada penelitian ini berdasarkan teori dari Sarlito (2015). Hasil pembahasan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sepri Pratama (2020) berjudul "Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK Negeri 2 Lahat", yang menunjukkan bahwa salah

satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah lingkungan belajar, dukungan dari kepala sekolah dan guru-guru, kesiapan guru, faktor kesiapan siswa, faktor keluarga.

Strategi Peningkatan Kualitas Pendidik di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi

Pelaksanaan kualitas guru di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi antara lain dilakukan dengan mengikutkan para guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, lokakarya, workshop, dan kursus), studi lanjut, revitalisasi KKG, forum silaturahmi antar guru, tunjangan kesejahteraan, penyediaan fasilitas penunjang seperti penyediaan fasilitas internet untuk mengakses informasi baru, pembelian buku baru yang menunjang terhadap kualitas guru.

Secara detail, usaha pembinaan dan pengembangan kualitas guru yang dilakukan oleh Pimpinan MTS Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi adalah sebagai berikut:

1. Mengikutsertakan guru dalam forum ilmiah (Pendidikan dan latihan (*up grading/in service training*), workshop, dan seminar)

Pendidikan dan latihan (*in service training/up grading*) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme guru. Selain meningkatkan kemampuan kualitas guru dalam kegiatan belajar mengajar (KBM), pendidikan dan latihan juga bermanfaat bagi guru untuk memperoleh informasi baru yang berkaitan dengan pendidikan, pengajaran, metode-metode yang baru dalam bidang pembelajaran sekaligus bermanfaat bagi guru yang sedang menyusun portofolio sertifikasi guru sebagai poin tambahan untuk memenuhi poin yang ditetapkan untuk mencapai kelulusan.

2. Studi lanjut

Studi lanjut sangat diperlukan dalam menunjang karir guru. Studi lanjut ini bermanfaat dalam meningkatkan kualifikasi akademik seorang guru, lebih-lebih bagi guru yang akan mengikuti sertifikasi guru dalam jabatan. Selain itu, studi lanjut juga bermanfaat bagi pengembangan keilmuan seorang guru. Kepala Sekolah Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi selalu memberikan dorongan dan motivasi bagi guru untuk melakukan studi lanjut ke jenjang magister.

Insentif yang dilakukan oleh Kepala Sekolah Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi dalam memotivasi dan mendorong para guru untuk melakukan studi lanjut merupakan sebuah inisiatif dan kebijakan untuk meningkatkan kualifikasi akademik guru, serta mempermudah guru yang akan mengikuti program sertifikasi guru dalam jabatan. Dengan meningkatkannya kualifikasi akademiknya, para guru diharapkan lebih meningkatkan daya dan kemampuannya dalam mengemban tugas sebagai pendidik di sekolah.

3. Penyediaan Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang sangat mutlak dibutuhkan untuk menunjang proses dan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM). Dalam hal ini adalah penyediaan sumber belajar seperti sarana internet agar para guru dapat mengakses informasi-informasi baru yang mendukung terhadap pengembangan keilmuan dan profesionalismenya, pengadaan bahan bacaan baru seperti buku, majalah kependidikan, jurnal kependidikan, dan akses internet sebagai tambahan sumber belajar juga menunjang terhadap peningkatan kualitas guru.

4. Meningkatkan Kesejahteraan Guru

Tunjangan kesejahteraan guru termasuk bagian yang menjadi prioritas utama Kepala Sekolah Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi dalam meningkatkan kualitas guru. Berkaitan dengan hal ini, Wakil Kepala Sekolah menyatakan: "Tunjangan kesejahteraan merupakan bagian dari usaha saya dalam meningkatkan kualitas dan kinerja guru Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi. Para guru yang mendapat tugas tambahan mengajar, PIB, maupun yang terlibat dalam kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler saya beri tambahan insentif dan transport di luar gaji pokok guru." (Wawancara pada tanggal 20 Juli 2025).

Dengan adanya perhatian kepala sekolah terhadap kesejahteraan guru, maka para guru di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi diharapkan lebih berkonsentrasi terhadap pekerjaannya sebagai seorang pendidik dan selalu termotivasi untuk meningkatkan kualitas, kemampuan, dan keahliannya demi tercapainya visi dan misi sekolah ke depan.

5. Mengikutkan Dalam Program Sertifikasi Guru

Untuk meningkatkan kualitas guru, yang dilakukan Kepala Sekolah Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi dalam meningkatkan kualitas guru adalah dengan mengikutkan guru dalam program sertifikasi guru. Dalam hal ini, Wakil Kepala Sekolah menjelaskan: "Semua guru di sini didaftarkan untuk mengikuti ujian portofolio sertifikasi guru, dan alhamdulillah sudah 10 orang yang berhasil lulus dalam sertifikasi guru termasuk saya." (Wawancara pada tanggal 18 Juli 2025)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi berdasarkan teoridari Fandy Tjiptono (2016), sebagai berikut: indikator tangible (berwujud), indikator reliability (kehandalan) dan indikator assurance (jaminan) semua sudah berjalan dengan baik tapi perlu dimaksimalkan lagi.
2. Faktor-Faktor penghambat dalam peningkatan kualitas Guru di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi berikut: kedisiplinan, masih adanya guru-guru yang kurang disiplin dalam menaati peraturan sekolah dan masih kurang media pembelajaran yang sudah ada seperti proyektor yang hanya Sedangkan faktor pendukung antara lain: adanya penggunaan sumber belajar diluar kelas yang bisa dimanfaatkan seperti: alam, dan lingkungan serta adanya hubungan interaksi dan komunikasi yang baik antara warga sekolah dan wali murid.
3. Strategi kepala sekolah dalam melaksanakan peningkatan mutu guru MTS Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi yaitu dengan mengikutkan para guru dalam forum ilmiah (seminar, diklat, lokakarya, wokshop dan kursus), studi lanjut, tunjangan kesejahteraan, penyediaan fasilitas penunjang seperti penyediaan fasilitas internet untuk mengakses informasi baru, pembelian buku baru yang menunjang terhadap kinerja guru dan mengikutkan guru dalam program sertifikat profesi.

Saran

1. Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi perlu mengadakan audit kinerja guru secara berkelanjutan yang mengacu pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi guru di sekolah, sehingga mampu meningkatkan kualitas pendidikan guru di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi.
2. Ketersediaan sarana pembelajaran di Madrasah Tsanawiyah Al-Ikhlas Tanjung Sakti Pumi harus dimaksimalkan lagi.
3. Untuk meningkatkan kualitas guru, kepala sekolah hendaknya mampu mengidentifikasi dan merumuskan hasil kerja yang ingin dicapai oleh sekolah dan mengidentifikasi serta merumuskan cara-cara (metoda) untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peran dan fungsi ini mencakup: penetapan tujuan dan standard dapat berupa Juklak, penentuan aturan dan prosedur kerja di sekolah, berupa SOP, pembuatan rencana dapat dan peramalan apa yang akan terjadi untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprini, N., A. Aminah, And H. Hardiyansyah. 2023. "Pengaruh Keterampilan Kerja, Komitmen Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Serta Implikasinya Pada" *Enviagro: Jurnal Pertanian*
- Djunaedi, Nasruddin, And Muh Akil Rahman. 2023. "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Layanan Jasa Go-Jek Di Kota Palopo." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 6(1):26–38.
- Haryato, Sigit, Sumayah Sumayah, And Teguh Waloyo. 2024. "Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Hubungan Harmonis Dengan Masyarakat Guna Peningkatan Mutu Sekolah." *Manajemen Pendidikan* 156–68.
- Kurniati, Sandra, Abdul Hamid, And Nisma Aprini. 2025. "Analisis Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Menggunakan Model Kano (Studi Kasus Di Puskesmas Muara Enim)." *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi* 4(1):71–88.
- Manaransyah, Grace, Agus Rahman, And Ike Kusdyah Rachmawaty. 2023. "Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Akademik Dan Lingkungan Belajar Virtual Pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Dalam Perkuliahan Daring." *Missio Ecclesiae* 12(2):121–32.
- Pare, Alprianti, And Hotmaulina Sihotang. 2023. "Pendidikan Holistik Untuk Mengembangkan Keterampilan Abad 21 Dalam Menghadapi Tantangan Era Digital." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7(3):27778.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2021. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Sari, Jihan, Risda Tidore, And Yuliyanti Umasugi. 2022. "Pentingnya Profesionalisme Guru Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan." *Jbes: Journal Of Biology Education And Science* 2(2):41–50.
- Wulan, D. S., And I. Batara. 2023. "Pengaruh Penempatan Kerja Dan Kecerdasan Emosional, Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten" *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan ...* 2(3).