

## **Model Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pendidikan**

**Muhammad Usep Saefullah<sup>1✉</sup>, Amin Haedari<sup>2</sup> dan Labisal  
Qolbi<sup>3</sup>**

IAI Bunga Bangsa Cirebon<sup>1</sup>

Email : aminhaedari@gmail.com<sup>1</sup>

---

Received: 2020-09-01; Accepted: 2020-09-20; Published: 2020-09-21

---

### **ABSTRACT**

*Special service management is carried out to support the success of the teaching and learning process. The success of the teaching and learning process requires good facilities for teachers as well as facilities and infrastructure to achieve it. The purpose of this study was to determine the planning, organizing, implementing, monitoring and evaluating the quality management of education services at SMAN 1 Astanajapura. This study uses a qualitative approach that is used, namely descriptive qualitative research with a case study approach. Data collection techniques are the most important step in research because the main objectives of research are observation, interviews and documentation. Activities carried out in data analysis are data reduction, data presentation, and data verification. The results of this study are for school planning to plan the availability of facilities and infrastructure for 8 years from 2016-2023. School organization and supervision is supported by competent education personnel in each subject, administrative staff who are able to work well, coordination of school principals with good school members, school committees that support the process of school activities, communities who are able to work together, good school guarding from security and the local police. The implementation that is implemented is with PAKEM learning media, optimal service in terms of administration, creative and innovative teachers, extracurricular activities, religious activities, academic and non-academic competitions, quality of graduates, in collaboration with several companies and universities. Evaluation Every year the school holds a meeting with parents of students, at the beginning of each semester a meeting with school residents to promote and evaluate quality management in educational services.*

*Keywords: Management, Quality of Education, Service*

### 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 SMAN 1 Astanajapura. 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 perusahaan dan perguruan tinggi. Evaluasi setiap tahun sekolah mengadakan rapat dengan orang tua murid, setiap awal semester rapat dengan warga sekolah untuk memajukan dan mengevaluasi manajemen mutu dalam pelayanan pendidikan.

Kata Kunci: Manajemen, Mutu Pendidikan, Pelayanan

---

## PENDAHULUAN

Madrasah telah lama menjadi lembaga pendidikan yang memiliki kontribusi penting dalam ikut serta mencerdaskan bangsa. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya jumlah madrasah di Indonesia, serta banyaknya jumlah siswa pada tiap-tiap madrasah. Lembaga pendidikan madrasah layak diperhitungkan dalam pembangunan bangsa dan negara baik di bidang pendidikan, etika dan moral warga negaranya. Perbaikan-perbaikan yang secara terus menerus dilakukan di lembaga pendidikan madrasah, baik fisik maupun non fisik seperti manajemen, kurikulum maupun SDM. Hal ini akan menjadikan lembaga pendidikan madrasah tidak terkesan kolot dan tradisional yang selama ini disandangnya, bahkan beberapa madrasah terpercaya memiliki mutu yang tinggi dan telah menjadi model untuk lembaga-lembaga pendidikan lainnya. Mutu pendidikan di lembaga ini dapat ditunjukkan dengan adanya fenomena madrasah-madrasah yang memiliki keunggulan dan kompetitif. Salah satu indikasi madrasah yang memiliki keunggulan dan kompetitif adalah adanya tampilan fisik bangunan, manajemen yang unggul, sikap dan perilaku kepala madrasah, guru, karyawan serta siswa yang disiplin dan sesuai dengan norma yang berlaku, serta adanya peningkatan prestasi siswa di tingkat nasional maupun intrnasional.

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, disebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab<sup>1</sup>.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan nasional di bidang pendidikan dan merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia seutuhnya. Pemerintah, dalam hal

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

ini Menteri Agama telah mencanangkan “Gerakan Peningkatan Mutu Madrasah”. Madrasah sebagai suatu lembaga pendidikan dimaksudkan untuk mempertahankan nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan juga berusaha untuk mendidik siswa agar dapat menjadi orang-orang yang mendalam pengetahuan keagamaan juga ilmu pengetahuan dan teknologinya. Madrasah selalu berusaha menghidupkan fungsi-fungsi sebagai berikut: 1) Madrasah sebagai lembaga pendidikan melakukan transfer ilmu-ilmu agama (tafaqquh fi al- din) dan nilai-nilai Islam (Islamic values); 2) Madrasah sebagai lembaga keagamaan yang melakukan kontrol sosial; dan 3) Madrasah sebagai lembaga keagamaan yang melakukan rekayasa sosial (social engineering) atau perkembangan masyarakat (community development).

Keberhasilan tujuan pendidikan madrasah tergantung pada sumber daya manusia di madrasah itu sendiri seperti kepala madrasah, guru, siswa, pegawai tata usaha, dan tenaga kependidikan lainnya. Hal ini dikarenakan madrasah merupakan suatu organisasi yang terdiri dari berbagai elemen yang membentuk suatu sistem kerjasama dalam penyelenggaraannya. Adapun komponen yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan adalah kepala madrasah sebagai pemimpin dan guru sebagai tenaga pengajar.

Kepala madrasah adalah orang yang memimpin sekolah, berwenang dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan sekolah baik kegiatan pembelajaran atau kegiatan lain yang berkaitan dengan upaya memajukan dan mengembangkan madrasah. Kepala madrasah bertanggung jawab penuh terhadap keberhasilan pelaksanaan dan pencapaian hasil pendidikan dan pembelajaran<sup>2</sup>. Kepala sekolah/madrasah adalah seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah/madrasah, yaitu tempat diselenggarakannya proses belajar mengajar atau tempat dimana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran<sup>3</sup>. Kepala madrasah sebagai

---

<sup>2</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: Rineka cipta, 2010), 81.

<sup>3</sup> Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 83.

pemimpin harus memiliki kemampuan yang memadai untuk mengorganisasi lembaga yang dipimpinnya. Untuk mencapai efektivitas kepemimpinannya, seorang kepala madrasah perlu memiliki apa yang menjadi dimensi kepemimpinan. Kepala sekolah/madrasah harus mampu berfungsi sebagai educator, administrator, supervisor, inovator dan motivator<sup>4</sup>.

Guru merupakan salah satu komponen yang menempati posisi sentral dan sangat strategi dalam sistem pendidikan. Guru merupakan faktor yang dominan dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pendidikan, karena guru merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pendidikan secara keseluruhan yang terlibat langsung dalam proses belajar mengajar. Dengan demikian maka guru harus mampu menyelenggarakan tiga kegiatan utamanya yakni: (1) menyusun program pengajaran, yaitu (a) program tahunan pelaksanaan kurikulum; (b) program semester; (c) program satuan pelajaran; (d) perencanaan program mengajar, (2) menyajikan atau melaksanakan pengajaran, yaitu: (a) menyampaikan materi; (b) menggunakan metode mengajar; (c) menggunakan media/sumber ajar; (d) mengelola kelas atau mengelola interaksi dalam belajar mengajar, (3) melaksanakan evaluasi belajar, yang meliputi: (a) menganalisis hasil evaluasi belajar; (b) melaporkan hasil evaluasi belajar; (c) melaksanakan program perbaikan/pengayaan<sup>5</sup>. Guru akan bekerja dengan baik apabila memiliki motivasi yang baik pula, ia akan memperlihatkan minat, mempunyai perhatian, dan ingin ikut serta dalam suatu tugas atau kegiatan<sup>6</sup>. Guru yang kurang berhasil dalam mengajar berarti guru kurang termotivasi untuk bekerja, hal ini akan berdampak terhadap menurunnya kinerja guru atau prestasi belajar siswa. Untuk itu diperlukan peran kepala madrasah untuk selalu

---

<sup>4</sup> Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*.

(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 98.

<sup>5</sup> Rahun Junaidy Eulogius & Kailola Gracia Lisa, *Hubungan Kepemimpinan*. (Vol. 5 No. 1, 2016), 39.

<sup>6</sup> Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2004), 120.

memberikan motivasi kepada guru dalam meningkatkan kinerjanya. Fungsi motivasi bagi manusia sebagai makhluk sosial adalah sebagai penggerak ibarat bahan bakar pada kendaraan. Motivasi menentukan arah perbuatan, yakni ke arah perwujudan suatu tujuan dan cita-cita, motivasi mencegah penyelewengan dari jalan yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan. Dari penjelasan ini, tujuan serta jalan yang ditempuh menjadi jelas untuk motivasi evaluasi diri. Maksudnya menentukan perbuatan mana yang harus dilakukan, yang sesuai guna mencapai tujuan dengan meninggalkan perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan itu<sup>7</sup>.

Berdasarkan pandangan dan pengertian dari para ahli di atas yang memberikan definisi motivasi, ada tiga faktor yang sangat penting dari motivasi yaitu; upaya, tujuan organisasi (tujuan madrasah), dan kebutuhan. Faktor upaya merupakan ukuran intensitas, yang dimaksud adalah bila seseorang termotivasi dalam melakukan tugasnya, maka ia akan mencoba sekuat tenaga agar upaya yang tinggi tersebut menghasilkan kinerja yang tinggi pula. faktor selanjutnya yakni tujuan organisasi, faktor ini sangat penting karena segala upaya yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang semuanya diarahkan pada pencapaian tujuan. Tujuan dalam organisasi ataupun tujuan madrasah harus ditetapkan secara jelas, sehingga dapat mengarahkan segala aktivitas personal untuk pencapaian tujuan. Faktor yang terakhir adalah kebutuhan. Kebutuhan adalah suatu keadaan internal yang tidak terpuaskan akan menciptakan keinginan yang merangsang dorongan-dorongan dalam diri individu untuk mencapainya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas ada kontradiktif yaitu antar teori dengan kenyataan yang ada. Hal ini berdasar pada data pengawas RA/MI/DIN Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon tahun 2017 tentang hasil supervisi terhadap kepala madrasah dan guru sebagai berikut : 1) Kualifikasi khusus kepala madrasah memperoleh nilai rata-rata 5 dengan sebutan predikat sangat baik; 2) Kualifikasi umum kepala madrasah memperoleh nilai rata-rata 2,2 dengan sebutan predikat cukup; 3)

---

<sup>7</sup> M. Ngalim Purwanto., *Psikologi Pendidikan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999), 71

Kompetensi pedagogik guru memperoleh nilai rata-rata 2 dengan sebutan predikat kurang; 4) Kompetensi keperibadian guru memperoleh nilai rata-rata 2 dengan sebutan predikat kurang; 5) Kompetensi sosial guru memperoleh nilai rata-rata 2 dengan sebutan predikat kurang; 6) Kompetensi profesional guru memperoleh nilai rata-rata 2,5 dengan sebutan predikat cukup<sup>8</sup>. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: “*Hubungan Kepemimpinan Kepala Madrasah dan Motivasi Kerja Guru dengan Kinerja Guru MI di Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon*”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perencanaan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura Cirebon

Rencana dan strategi SMAN 1 Astanajapura 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

#### a. 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.

#### b. Tahun 2017

---

<sup>8</sup> Data Pengawas RA/MI/DIN Kec. Losari Kab. Cirebon 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

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

g. 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, paker 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.

h. 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>12</sup>

Wawancara yang dilaksanakan di ruang guru SMAN 1 Astanajapura 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 memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:

- a. 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.
- b. Kedua sekolah memberikan fasilitas penyediaan ekstrakurikuler untuk penyaluran bakat seperti Paskibra, Basket, Bola voly, PMR, Kerohanian, Kesenian, Pramuka untuk meningkatkan fasilitas dan meberikan sarana dan prasarana agar siswa lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bakatnya. Selanjutnya.
- c. Ketiga yaitu program akademik khusus untuk kelas XII ada program pengayaan tambahan pelajaran diluar jam yang ada bekerja sama dengan lembaga Bimbel (Neutron).
- d. 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 dibandung 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.

## **2. Pengorganisasian Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura 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 :

- a. Faktor masukan internal yang berupa antara lain siswa, kurikulum, tenaga pendidik, dana, sarana dan prasarana.
- b. Faktor proses yaitu kegiatan belajar mengajar dikelas yang berlangsung sehari-hari, dan
- c. *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 2018 bertempat di ruang guru SMAN 1 Astanajapura Cirebon yaitu : Pengorganisasian pelayanan peningkatan mutu pendidikan di SMAN 1 Astanajapura 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 SMA sebelumnya sudah ada akan tetapi pasif diharapkan ada admin khusus yang mengelola website SMA. 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 SMAN 1 Astanajapura memiliki keahlian untuk bekerja atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Tenaga ahli yang ada di SMAN 1 Astanajapura 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 SMAN 1 Astanajapura Cirebon.

Menurut kepala sekolah Drs. H. Iman Setiawan, M.Ag yang diwawancarai oleh peneniti pada tanggal 12 November 2018 bertempat di ruang kepala sekolah SMAN 1 Astanajapura Cirebon, menuturkan bahwa dalam pengorganisasian peningkatan mutu dalam pelayanan ada beberapa aspek yang harus dilakukan, hasil wawancara dari responden yaitu :

- a. Ada beberapa aspek dipertimbangkan dalam sistem penilaian pembelajaran di SMAN 1 Astanajapura yaitu aspek kehadiran, aspek akhlak dan nilai, sekarang sedang dijalankan karakteristik akhlak.
- b. 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.
- c. Di SMAN 1 Astanajapura 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.
- d. Pengembangan model pelayanan pendidikan di SMAN 1 Astanajapura 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.

- e. Adapun upaya untuk menumbuhkan kualitas layanan mutu di SMAN 1 Astanajapura 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 instansi perusahaan dan perguruan tinggi didalam negeri dan luar negeri. Peneliti memberikan pertanyaan perihal visi dan misi yang terbentuk disekolah.
- f. Sedangkan upaya untuk mewujudkan visi dan misi di SMAN 1 Astanajapura yaitu dengan menyatukan persepsi 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 menunjukkan 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 melalui dengan

melakukan jalan-jalan bersama agar terciptanya kekeluargaan yang harmonis.

### **3. Pelaksanaan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura 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 SMAN 1 Astanajapura. Hasilnya bahwa: a) Suasana di sekolah ini kekeluargaan, kemudian iklim cuaca karena disini termasuk pantura jadi panas, jadi mempengaruhi karekateristik 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 SMAN 1 Astanajapura; 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 SMAN 1 Astanajapura 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 dijuga dilontarkan oleh peneliti untuk guru bertujuan ingin mengetahui respon dari guru atau pengawai disekolah tersebut. Pengembangan model pelayanan pendidikan di SMAN 1 Astanajapura biasanya terpaku dan mengikuti kepada kurikulum, untuk pelayanan kepada peserta didik, untuk kelas XII masih menggunakan KTSP akan tetapi X dan XII

menggunakan Kurtilis semua. Kebutuhan yang kurang kita selalu berusaha memenuhi, dalam kurikulum kurtilis lebih mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk peserta didik.

Respon pelanggan jasa pendidikan terhadap pelayanan pendidikan di SMAN

1 Astanajapura tergolong positif terhadap sekolah. Adapun upaya untuk menumbuhkan kualitas layanan mutu di SMAN 1 Astanajapura 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 SMA, 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 rapor, 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 XII IPA 4 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 diSMAN 1 Astanajapura Cirebon, sekolah selalu berinovasi mengikuti pesaing sekolah-sekolah menengah atas lainnya dengan memberikan guru-guru yang masih fresh 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 2018 oleh kepala sekolah dan wakasek bagian kesiswaan. Jadwal terlampir dilampiran 10.

#### **4. Pengawasan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Astanajapura 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 kedudukan nya 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 menjaga dilakukan dengan ketat meminta bantuan kepada satpam dan penjaga malam demi keamanan dan kenyamanan disekolah agar terpeliharaan dengan baik.

##### **5. Evaluasi Mutu Pelayanan pendidikan di SMAN 1 Astanajapura 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 SMAN 1 Astanajapura 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 XII IPA 1 dan XII IPS 1 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:

- a. Durasi waktu belajar disekolah saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan Peserta Didik.
- b. Kebijakan dan Aturan sekolah memperhatikan kepentingan Peserta Didik.
- c. Setiap aturan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh sekolah dikomunikasikan dengan baik ke Pesera Didik.
- d. Fasilitas yang ada disekolah mendukung pencapaian hasil belajar setiap Peserta Didik.
- e. Penguasaan materi pengajaran oleh Guru membantu meningkatkan pemahaman Peserta Didik.
- f. Guru memberikan metode yang bervariasi dalam pembelajaran ( Seperti : belajar kelompok, mendatangkan ahli/ pembicara, pembelajaran diluar kelas).
- g. Guru Menyiapkan media pembelajaran yang membantu meningkatkan pemahaman Peserta Didik.
- h. Guru memberitahukan setiap hasil penilaian yang anak saya peroleh dengan cepat.
- i. Guru memberitahukan secara lisan/ tertulis kekurangan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan hasil belajar anak saya.
- j. 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 SMAN 1 Astanajapura Cirebon.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh SMAN 1 Astanajapura dalam pengembangan model manajemen mutu pelayanan pendidikan dimasa yang akan datang, dengan penelitian yang dilakukan dengan penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan, 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.

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 *Output* yaitu hasil berupa lulusan/ tamatan, disamping itu terdapat lingkungan sosial dan lingkungan alamiah yang ikut berpengaruh terhadap kegiatan belajar mengajar sehari-hari disekolah.

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 SMAN 1 Astanajapura 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.

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.

Evaluasi peningkatan mutu dalam pelayanan pendidikan biasanya saya menanyakan kepada seluruh siswa setiap akhir semester, bagaimana kesan- 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. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka cipta, 2010.
- Data Pengawas RA/MI/DIN Kec. Losari Kab. Cirebon tahun 2017.
- Eulogius Junaidy Rahun & Lisa Gracia Kailola. *Hubungan Kepemimpinan*. Vol. 5 No. 1. 2016
- Kosasih, Engkos. *Implementasi Manajemen Strategis*. Bandung, PT. Setia Purna Inves, 2010.
- Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2004.
- Mulyasa. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- Purwanto, M. Ngalm. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Wahjosumidjo. *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.