

# PENINGKATAN KUALITAS DAN LAYANAN PENDIDIKAN DI KABUPATEN PASURUAN

Suadi  
STAI Salahuddin Pasuruan  
[suadi@staispasuruan.ac.id](mailto:suadi@staispasuruan.ac.id)

## Abstrak

Salah satu bentuk komitmen Pemerintah Daerah dalam meningkatkan sumber daya manusia adalah melalui Pendidikan, untuk menghasilkan proses Pendidikan yang baik dan berkualitas tentunya harus diupayakan penyediaan layanan Pendidikan yang berkualitas. Penelitian ini sesungguhnya bertujuan untuk mengetahui segala upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan kualitas dan layanan Pendidikan yang ada di Pasuruan. Dengan metode kualitatif deskriptif penelitian ini menjelaskan beberapa hal yang berkaitan dengan peningkatan kualitas dan layanan Pendidikan. Secara singkat hasil penelitiannya ada upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan kualitas dan layanan Pendidikan, baik dari segi regulasi dan perencanaan daerah.

**Kata kunci:** layanan pendidikan

---

## Abstract

*One form of the local government's commitment to improving human resources is through education. To produce a good and quality education process, of course, efforts must be made to provide quality education services. This research actually aims to find out all the efforts made by the Pasuruan Regency government in improving the quality and services of education in Pasuruan. Using descriptive qualitative method, this research explains several things related to improving the quality and service of education. In short, the results of the research show that there are efforts made by the Regional Government of Pasuruan Regency in improving the quality and services of education, both in terms of regulations and regional planning*

**Keywords:** education service

---

## Article Info

Received date: 2 June  
2022

Revised date: 26 June  
2022

Accepted date: 7 July 2022

## PENDAHULUAN

Pendidikan sebagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup manusia, pada intinya bertujuan untuk memanusiaikan, mendewasakan, serta merubah perilaku, serta meningkatkan kualitas menjadi lebih baik.

Pada kenyataannya pendidikan bukanlah suatu upaya yang sederhana, melainkan suatu kegiatan yang dinamis dan penuh tantangan. Pendidikan akan selalu berubah seiring dengan perubahan jaman, setiap saat pendidikan selalu menjadi fokus perhatian dan bahkan tak jarang menjadi sasaran ketidakpuasan karena pendidikan menyangkut kepentingan semua orang, bukan hanya menyangkut investasi dan kondisi kehidupan di masa yang akan datang, melainkan juga menyangkut kondisi dan suasana kehidupan saat ini. Itulah sebabnya pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting dalam menentukan kemajuan suatu bangsa. Pendidikan juga merupakan salah satu komponen utama dalam menentukan kualitas pembangunan manusia di suatu negara. Hal senada diungkapkan oleh Atmanti yang menyatakan bahwa investasi pada pembangunan manusia dapat meningkatkan produktivitas suatu bangsa. Bahkan Pendidikan menjadi salah satu

ditulis satu halaman penuh. Judul Tabel

prioritas pembangunan nasional yang dibuktikan dengan kewajiban alokasi anggaran pemerintah sebesar 20% untuk sektor pendidikan. (H. D. Atmanti, 2005, p.30)

Kabupaten Pasuruan berdasarkan data Pokok Pendidikan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi memiliki 2330 lembaga mulai TK, KB, SD, SMP, SMA dan SMK, serta terdapat 985 lembaga dibawah Kemenag dari RA, MI, MTs, dan MA tentunya membutuhkan pengelolaan yang baik agar target tercapai, tujuan Pendidikan dan layanan Pendidikan dapat dirasakan secara luas dan mengena.

Bupati Pasuruan sangat konsisten dan serius dalam menangani Pendidikan, salah satunya dengan menerbitkan Keputusan Bupati Pasuruan Nomor: 050/695/HK/424.014/2019 tentang pembentukan Tim Koordinasi Percepatan Pembangunan Berbasis Keluarga dan Pendidikan Karakter, ditunjuk sebagai Koordinator Kelompok Kerja (Pokja) dalam jargon Bupati Pasuruan, yakni *Wak Muqidin* (Wayah Kumpul Mbangun TPQ dan Madin). Terakhir disahkan pula Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Aksi Daerah (RAD) Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) Kabupaten Pasuruan, dengan tujuan memperkuat dan memperluas kebijakan Pendidikan daerah tersebut, dengan prioritas implementasinya pada: (1) Penguatan Pendidikan Karakter

berbasis kelas; (2)Penguatan Pendidikan Karakter berbasis Budaya Sekolah; (3)Penguatan Pendidikan Karakter berbasis Masyarakat.(H. Irsyad Yusuf, 2021,p.169)

Apa yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Pasuruan sebagaimana yang tersebut diatas, merupakan bentuk konkrit bagaimana Pemerintah benar benar hadir dan melaksanakan kewajibannya dalam melayani masyarakat dalam bidang Pendidikan, karena memang begitu pentingnya layanan bidang Pendidikan tersebut. Pemerintah Kabupaten Pasuruan menganggap kualitas Pendidikan perlu mendapat perhatian lebih karena secara prosesntase relative masih banyak Lembaga Pendidikan yang masih tertinggal.

Pada era globalisasi saat ini, pemerintah harus dapat memberikan layanan jasa Pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang berkaitan dengan fakta perubahan era informasi yang sangat cepat dalam berbagai bidang kehidupan. Selain itu pemerintah juga harus dapat mewujudkan tujuan Pendidikan yang direncanakan baik dalam skala mako maupun mikro.

Secara mikro pendidikan nasional bertujuan membentuk manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, beretika (beradab dan berwawasan budaya bangsa Indonesia), memiliki nalar (maju, cakap, cerdas, kreatif, inovatif dan bertanggungjawab), berkemampuan komunikasi sosial (tertib dan sadar hukum, kooperatif dan kompetitif, demokratis), dan

berbadan sehat sehingga menjadi manusia mandiri. (Mulyasa, 2004, p.39.)

## **PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Layanan Pendidikan**

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata asa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.(Rambat Lupiyadi, 2006,p.5.)

Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif. Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.(Nasution, 2004,p.6.)

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan skil ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

Berangkat dari definisi-definisi diatas dapat dijelaskan bahwa jasa layanan pendidikan merupakan suatu tindakan yang berisi proses menuntun anak untuk mencapai kedewasaan jasmani dan rohani dalam interaksi dengan lingkungan, yang dilaksanakan dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. (B Wiyono, 2020.p.17).

Berdasarkan data UNESCO kualitas pendidikan di Indonesia sangatlah memprihatinkan, dimana dari 14 negara berkembang di dunia pendidikan Indonesia menempati peringkat ke-10. Sedangkan peringkat tenaga pendidik, Indonesia berada di urutan ke-14 dari 14 negara berkembang. Kenyataan ini, sangat memprihatinkan bagi dunia pendidikan Indonesia. Oleh karena itu, kualitas layanan dalam dunia pendidikan merupakan merupakan faktor yang harus diperhatikjuga telaan selain kemampuan untuk menghasilkan kualitas lulusan yang sesuai dengan kompeten dalam bidangnya dan keberhasilan program kegiatan yang sudah dibuat yang dapat dibuktikan dengan kualitas hasil pendidikan yang dirasakan oleh

seluruh peserta didik di sekolah.(Eni Sudjiani, 2019,p.136)

Keberhasilan peserta didik dalam dunia pendidikan perlu dibuktikan. Baik dalam hal melanjutkan ke jenjang pendidikan yang diharapkan maupun berkaitan dalam hal mendapatkan peluang pekerjaan yang lebih baik lagi. Karena dengan keberhasilan tersebut akan menjadi tolak ukur kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan, agar senantiasa mempercayakan pendidikan putra putrinya di sekolah. Dengan kepercayaan tersebut akan meningkatkan citra sekolah semakin lebih baik dan masyarakat semakin puas terhadap layanan pendidikan yang diberikan sekolah.

Selanjutnya adalah pertanyaan bagaimana menciptakan layanan Pendidikan berkualitas? Tentunya layanan berkualitas dapat terjadi karena ada faktor lingkungan yang mendukung agar layanan tersebut dapat terlaksana yaitu terciptanya keamanan, kenyamanan dan kesehatan sekolah. Bagaimana agar keamanan, kenyamanan dan kesehatan sekolah dapat terwujud?, dibawah ini akan dibawah point-point penting sebagai langkah-langkah penciptaan kondisi tersebut.

#### a. Norma atau Aturan sebagai Landasan

Untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas perlu dibangun suatu kerangka atau batasan-batasan yang mengatur pelaksanaan program pendidikan disuatu sekolah. Batasan atau kerangka tersebut akan mengikat semua komponen sekolah. Aturan atau norma tersebut mengatur mengenai hak dan kewajiban, peran, apa yang boleh dan tidak

boleh, dan lain-lain.. Namun demikian penerapan norma atau aturan bukanlah semata-mata diarahkan untuk memberikan sanksi tetapi paling penting adalah melakukan internalisasi nilai-nilai dasar melalui latihan dan pembiasaan sehingga siswa dapat melakukan dengan kesadaran sendiri tanpa merasa dipaksa sesuai dengan makna yang disampaikan John Dewey “*Pembiasaan adalah proses pembelajaran yang berulang ulang sehingga terjadi internalisasi menjadi suatu kebiasaan dan sikap yang dicerminkan oleh perilaku*” (Dewey.J, 2004.p.18)

b. Penataan sarana dan prasarana

Komponen penunjang terwujudnya layanan *pendidikan* yang berkualitas untuk menciptakan keamanan, kenyamanan dan kesehatan adalah sarana dan prasarana yang mendukung.

c. Penciptaan Ketahanan sekolah

Ketahanan sekolah merupakan salah satu program untuk menciptakan keamanan sekolah. Diharapkan dengan terciptanya ketahanan sekolah tidak ada gangguan dari luar sekolah yang mengganggu proses pendidikan didalam sekolah.

Selanjutnya mutu atau kualitas layanan pendidikan dapat disimpulkan sebagai derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler para peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.(Minarti, 2001,p.250). Seiring perubahan zaman, untuk meningkatkan mutu Pendidikan sangat

diperlukan inovasi baru dan kegiatan dinamis. Karenanya lembaga Pendidikan harus berupaya mengadakan perbaikan-perbaikan dan meningkatkan mutu pendidikan sesuai den tututan dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Menurut Minarti dimensi pendidikan meliputi:

1. Bukti fisik (*Tangible*), bukti fisik berupa sarana dan prasarana. “Sarana yang wajib dimiliki meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku da umber belajar lainnya, baban habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Sedangkan prasarana yang wajib dimiliki meliputi Lahan, ruan kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan;
2. Keandalan (*Reliability*), keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), daya tanggap adalah kemauan/kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap;
4. Jaminan (*Assurance*), jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik.(Minarti, 2001,p.332)

Adapun kriteria dalam mengevaluasi kualitas layanan Pendidikan diantaranya:

- a. Kredibilitas; berupa kepercayaan dan kejujuran yang diberikan oleh penyedia layanan.
- b. Keamanan; berupa kebebasan dari rasa takut atau bahaya, resiko dan keragu raguan yang dirasakan oleh konsumen.
- c. Akses; mudah didekati dan kemudahan dalam menghubungi atau melakukan kontak kepada penyedia jasa.
- d. Komunikasi; mendengarkan apa yang dikatakan oleh konsumen, dan membantu konsumen untuk mendapatkan informasi sesuai dengan bahas yang dimengerti oleh konsumen.
- e. Mengerti konsumen; memunculkan upaya untuk mengenal dan memahami konsumen, serta mengerti apa yang dibutuhkan oleh konsumen.
- f. Berwujud; penampilan berupa fasilitas-fasilitas fisik, peralatan yang digunakan karyawan, dan pemberian materi dalam berkomunikasi dengan baik.
- g. Keandalan; kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan kepada konsumen dengan handal dan akurat.
- h. Ketanggapan; kesediaan untuk mau membantu konsumen dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen.
- i. Kompetensi; memiliki keterampilan dan pengetahuan terkait produk yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.
- j. Kesopanan; sikap sopan atau rasa hormat yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, penuh pertimbangan dalam bertindak, dan keramahan karyawan saat melakukan kontak dengan konsumen.

## 2. Karakteristik Layanan/ Jasa Pendidikan

Layanan atau bisa disebut jasa adalah segala aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.(Alma, 2005,p.173) Layanan atau Jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: Suatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen; Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik; Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan; Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.(Hurriyati, 2010,p.28).

Secara umum Layanan tersebut memiliki karakteristik utama sebagai berikut:

### a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan). Untuk menekan ketidakpastian, pengguna jasa pendidikan akan mencari tanda atau informasi tentang kualitas jasa tersebut. Tanda maupun informasi dapat diperoleh atas dasar letak lokasi Lembaga pendidikan, lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang ditetapkan.

Beberapa hal yang akan dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan calon pengguna jasa pendidikan adalah:

- 1) Meningkatkan visualisasi layanan/jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
- 2) Menekankan pada manfaat yang akan diperoleh (lulusan lembaga pendidikan).

- 3) Menciptakan atau membangun suatu nama merek lembaga Pendidikan (*education brand name*).
- 4) Memakai nama seseorang yang sudah dikenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. (Alma, 2005, p.173)

#### **b. Tidak Terpisah (*Inseparability*)**

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (*simultan*) pada waktu yang sama. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, atau melatih para penyaji jasa agar mereka mampu membina kepercayaan *pelanggannya* (peserta didik).

#### **c. Bervariasi (*Variability*)**

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut. Untuk mengantisipasi hal tersebut, lembaga pendidikan dapat melakukan beberapa strategi dalam mengendalikan kualitas jasa yang dihasilkan dengan cara berikut. *Pertama*, melakukan seleksi dan mengadakan pelatihan untuk mendapatkan SDM jasa pendidikan yang lebih baik. *Kedua*, membuat standarisasi proses kerja dalam menghasilkan jasa pendidikan dengan baik. *Ketiga*, selalu memonitor kepuasan peserta didik.

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang. Karakteristik jasa yang cepat musnah bukanlah suatu masalah jika permintaan akan jasa tersebut stabil karena jasa

pendidikan mudah dalam persiapan pelayanannya. Jika permintaannya berfluktuasi, lembaga pendidikan akan menghadapi masalah dalam mempersiapkan pelayanannya. Untuk itu, diperlukan program pemasaran jasa yang sangat cermat agar permintaan terhadap jasa pendidikan selalu stabil.

### **3. Bentuk Layanan Pendidikan**

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar layanan pendidikan adalah sebagai berikut:

- a. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- b. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.
- c. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- d. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

- f. Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP. (Mahmud, 2012,p.65).

Selanjutnya Oteng Sutisno mengemukakan bentuk layanan yang ada dalam Lembaga Pendidikan ada dua:

#### **a. Layanan Pokok**

Yang termasuk dalam layanan pokok disini meliputi layanan kebutuhan siswa akan pembelajaran yakni berupa pengembangan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- 2) Personil pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagianbagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga diperpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahliahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- 4) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan,

nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

#### **b. Layanan Bantu**

- 1) *Pelayanan perpustakaan.* Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

- 2) *Pelayanan gedung dan halaman sekolah.* Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

- 3) *Pelayanan kesehatan dan keamanan.* Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya Kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.(Oteng Sutisno, 1985,p.65.)

#### **4. Upaya Peningkatan Kualitas dan Layanan Pendidikan di Kabupaten Pasuruan**

Peningkatan kualitas pendidikan pada semua tingkatnnya merupakan suatu keniscayaan yang harus dijalankan oleh penyelenggara pendidikan, baik Pendidikan

yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat serta pemerintah sebagai *leading sector* nya. Di Kabupaten Pasuruan Khususnya terdapat sekitar 2330 lembaga mulai TK, KB, SD, SMP, SMA dan SMK, serta terdapat 985 lembaga dibawah Kemenag dari RA, MI, MTs, dan MA tentunya membutuhkan pengelolaan yang baik agar target tercapai, tujuan Pendidikan dan layanan Pendidikan dapat dirasakan secara luas dan mengena. Masih adanya dan dijumpai kualitas pendidikan yang tidak merata baik dari input proses dan outputnya dicapai selama ini terasa. Hal tersebut dapat dibuktikan dari lemahnya daya saing lulusan. Hal ini terjadi bukan karena banyaknya Lembaga Pendidikan semata, tetapi juga karena beragamnya institusi Pendidikan yang ada di Kabupaten Pasuruan, baik yang Formal maupun yang non formal.

Banyaknya upaya dan ikhtiyar yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan dibidang Pendidikan juga merupakan upaya yang masih dalam rangka mengurangi disparitas atau kesenjangan Pendidikan tersebut. Salah satunya program unggulan atau yang disebut juga jargon “WAK MUQIDIN”, Wayahe Kumpul Mbangun TPQ dan Madin. Konsep ini dimana dalam mengelola Pendidikan diniyah perlu melibatkan banyak *stakeholder*. Wak Muqidin ini akan Fokus terhadap permasalahan dan upaya pemecahannya sebagai berikut: (H. Irsyad Yusuf, 202,p.176)

| No | PERMASALAHAN                                                                                                                                                                                             | UPAYA PEMECAHANNYA                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pendirian Lembaga madrasah kurang tertib                                                                                                                                                                 | Mengadakan koordinasi dengan Kemenag                                                                                                                                                                |
| 2  | Pengelolaan Madrasah rata rata masih belum maksimal                                                                                                                                                      | Nimtek penguatan program Tim Penjamin mutu madin                                                                                                                                                    |
| 3  | Kurangnya tenaga pendidik pendidik yang profesional                                                                                                                                                      | Beasiswa bagi guru Madrasah                                                                                                                                                                         |
| 4  | Belum ada pembinaan yang intensif dan tepat sasaran terhadap Madin dalam segala aspeknya                                                                                                                 | Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara terus menerus untuk mengetahui masalah sehingga efektifitas pembinaan madin tercapai                                                                       |
| 5  | Belum ada tenaga khusus pelaksana supervise program muatan local BTQ                                                                                                                                     | Mengintensifkan Kerjasama antara sekolah formal dengan TPQ/Madin di lingkungan sekitarnya untuk supervise pembelajaran Madin                                                                        |
| 6  | Program Wajib Madin:<br>a. Ada beberapa Madin yang masih belum bisa melaksanakan proses pembelajaran dengan maksimal<br>b. Masih ada peserta didik usia wajib madin yang masih belum bersekolah di Madin | a. Melaksanakan peningkatan koordinasi antara Lembaga madin dengan Lembaga Pendidikan Formal (SD/MI dan SMP/MTs)<br>b. Perlu membentuk Tim Satgas Wajib Madin dengan melibatkan multi stake holders |

Berdasarkan uraian table diatas jelas sekali bahwa upaya pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan kualitas dan layanan Pendidikan di Kabupaten Pasuruan. Upaya tersebut menjadi desain bagaimana implemtasi layanan Pendidikan di Kabupaten Pasuruan yang mengedepankan sinergitas serta kolaborasi dalam mencapai tujuan Pendidikan

secara umum. Hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi dan memberi rasa puas dan serta memenuhi harapan semua masyarakat untuk mendapat layanan yang sama sama diperhatikan.

Mengutip Eni Sujiati, DKK, Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.(Eni Sudjiani, 2019,p.127) "*Customer satisfaction is the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectation*"

Kepuasan Pelanggan adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional. Yamit menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas pemakaian produk dan jasa, sama atau melebihi harapan. (Zalian, 2005,p.127).

## PENUTUP

Pemerintah sebagai pengendali Regulasi pendidikan layanan dan hendaknya mengutamakan komunikasi dan kordinasi dalam implemantasi dan memaksimalkan kualitas layanan Pendidikan, karena dengan kemajuan teknologi saat ini dengan kemudahan akses internet yang begitu cepat, maka pelanggan jasa pendidikan dapat

dengan mudah menumpahkan rasa ketidakpuasannya atas layanan yang mereka rasakan. "Kepuasan konsumen tergantung pula pada kualitas produk dan jasa, Perusahaan yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan.

Strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik instansi pendidikan adalah dengan meningkatkan variabel yang ada pada kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, dengan dibuktikan dengan kesesuaian yang ada di lapangan, antara lain kesesuaian antara harapan dan kenyataan, kesesuaian saran prasarana antara harapan dan kenyataan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Alfabeta,.
- Atmanti, H. D. (2005). Investasi Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan. *Dinamika Pembangunan*, 2(1), 30–39. [http://eprints.undip.ac.id/16864/1/Investasi\\_Sumber\\_Daya\\_Manusia\\_Melalui\\_Pendidikan....by\\_Hastarini\\_Dwi\\_Atmanti\\_\(OK\).pdf](http://eprints.undip.ac.id/16864/1/Investasi_Sumber_Daya_Manusia_Melalui_Pendidikan....by_Hastarini_Dwi_Atmanti_(OK).pdf)
- Dewey.J. (2004). *Experience And Education*. PT. Mizan Publika.
- Eni Sudjiani. (2019). Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Cikal Harapan. *Jurnal Ilmiah Feasible, Bisnis Kewirausahaan & Koperasi*, Vol 1 No.2(Layanan Pendidikan), 123–137.
- H. Irsyad Yusuf. (2021). *KAPITEN PASURUAN (Otobiografi Kepemimpinan*

- & *Pemikiran Gus Bupati Pasuruan*). Mazda Media.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Konsumen dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta,.
- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Minarti, S. (2001). *Manajemen Sekolah Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Arruzz Media.
- Mulyasa, E. (2004). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Oteng Sutisno. (1985). *Administrasi Pendidikan*. Angkasa.
- Rambat Lupiyadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (edisi 2). Salemba empat.
- Wiyono, B. (2020). Produk-Produk Jasa Pendidikan. *Intizam, Jurnal Manajemen Pendidikan...*,3(3),35–45.  
<http://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/intizam/article/view/199>
- Zalian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. FE UII Yogyakarta.

## **PROFIL SINGKAT**

Suadi, Pasuruan, 10 Juli 1975, Sarjana Pendidikan Agama Islam lulus dari IAIN Sunan Ampel Surabaya tahun 1999, S.2 Manajemen Pendidikan Islam di dapat dari STAI Al Khoziny Sidoarjo. Saat ini aktif sebagai Dosen pada Prodi PAI S.1 STAI Salahuddin Pasuruan.