

MANAJEMEN MUTU LAYANAN AKADEMIK
DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK MADRASAH
ALYAH NEGERI 1 BANYUWANGI
TAHUN PEMBELAJARAN 2021/2022

Hilda Fadhilaturrohmah
e-mail : Hildafadhila45@gmail.com

Prodi Manajemen Pendidikan Islam
Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi

ABSTRAK

Tujuan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui Manajemen Mutu Pelayanan Akademik di MAN 1 Banyuwangi (2) Untuk mengetahui Prestasi Akademik di MAN 1 Banyuwangi (3) Untuk mengetahui Manajemen Mutu Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di MAN 1 Banyuwangi.

Adapun metode yang digunakan peneliti diantaranya adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 tahapan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang peneliti peroleh berupa data primer berupa observasi terkait manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik, wawancara terhadap kepala sekolah dan guru, serta data sekunder dokumentasi dan arsip kegiatan dari pengelolaan ma'had. Pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi yaitu triangulasi teori, metode, dan pengamat. Analisis data dengan interaktif tiga model yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitiannya: manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik dengan menyediakan beberapa layanan, meliputi (1) Pelayanan pembelajaran di ruang kelas (2) pelayanan di ruang perpustakaan (3) pelayanan di laboratorium (4) pelayanan di ruang administrasi (5) pelayanan di ruang konseling (6) pelayanan tempat ibadah (7) pelayanan di ruang jamban (8) pelayanan di ruang UKS (9) pelayanan tempat bermain atau olahraga. Dari tiga macam prestasi akademik yaitu 1) kemampuan berbahasa 2) kemampuan matematika 3) kemampuan sains, siswa MAN 1 Banyuwangi lebih unggul pada kemampuan sains. Buku rapot siswa dan hasil dari mengikuti perlombaan menjadi ukuran prestasi akademik. Dan fungsi penilaian prestasi akademik disini untuk mengetahui taraf kesiapan siswa MAN 1 Banyuwangi untuk menempuh tingkat pendidikan tertentu.

Kata kunci: Manajemen mutu, Layanan akademik, Prestasi akademik.

Abstract

The objectives set in this research are: (1) To find out the Quality Management of Academic Services at MAN 1 Banyuwangi (2) To find out Academic Achievements at MAN 1 Banyuwangi (3) To find out the Quality

Management of Academic Services in Improving Academic Achievement at MAN 1 Banyuwangi.

The method used by the researcher is a qualitative approach with a descriptive type of research. Data collection techniques used 3 stages, namely observation, interviews and documentation. The source of the data that the researcher obtained is primary data in the form of observations related to the management of academic service quality in improving academic achievement, interviews with principals and teachers, as well as secondary data on documentation and archives of activities from the management of ma'had. Checking the validity of the data using triangulation, namely triangulation of theories, methods, and observers, Data analysis with three interactive models, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Research Results: quality management of academic services in improving academic achievement by providing several services, covers: (1) Classroom learning services (2) service in the library (3) service in the laboratory (4) service in the administration room (5) services in the counseling room (6) place of worship service (7) service in the latrine (8) service in the UKS room (9) playground or sports services. Of the three kinds of academic achievement that is: (1) language ability (2) math skills (3) science ability, MAN 1 Banyuwangi students are superior in science skills. Student report cards and results from participating in competitions are a measure of academic achievement. And the function of academic achievement assessment here is to determine the level of readiness of MAN 1 Banyuwangi students to take a certain level of education.

Keywords: Quality management, academic service, academic achievement.

A. Pendahuluan

Pendidikan adalah suatu usaha sadar yang dilakukan guna untuk dapat meningkatkan kualitas SDM. Dan untuk merealisasikannya tentu adanya proses pembelajaran saat ini yang sudah diterapkan pada lembaga pendidikan formal yaitu sekolah dan perguruan tinggi. Mengingat akan pentingnya peranan pendidikan dalam memajukan kehidupan Bangsa dan Negara, maka pemerintah mengupayakan agar setiap warga negaranya memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pendidikan sebagaimana yang tercantum dalam “UUD 1945 pasal 31 ayat 1, yang berbunyi: Setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan.” Selanjutnya, untuk agar dapat mewujudkan kualitas

pendidikan secara maksimal maka setiap lembaga pendidikan baik sekolah maupun perguruan tinggi menurut Suharsimi Arikunto harus memenuhi 6 unsur penunjang jalannya proses pembelajaran, diantaranya: 1) Peserta didik (siswa/ mahasiswa) 2) Tenaga pendidik (guru/ dosen) 3) Kurikulum 4) Pengelolaan 5) Sarana dan prasarana 6) Lingkungan. Keenam unsur tersebut harus bersatu padu untuk saling melengkapi dan menunjang proses pembelajaran dalam pendidikan. Antara satu unsur dengan unsur lain saling berkesinambungan. Mutu pelayanan akademik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar menunjang kebutuhan peserta didik dalam proses belajar mengajar. Manajemen mutu layanan akademik sejatinya dengan menyediakan fasilitas pendukung bagi pembelajaran, termasuk perpustakaan yang ditempatkan pada area yang nyaman dan menyenangkan, serta dukungan referensi yang relevan dengan kebutuhan program belajar, disamping itu informasi yang di sajikan pun juga benar, akurat dan terkini (Jamaluddin, 2018: 215). Maka dari itu keberadaan pelayanan akademik sangat membantu siswa baik dalam merencanakan kegiatan belajar mengajar dan segala aspek kebutuhan peserta didik. Akademik membantu dengan cara memberikan jasa pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada peserta didik dengan kemudahan-kemudahan untuk membantu menyelesaikan segala keperluan akademik siswa.

Konsep pelayanan lebih menekankan pada aspek praktek, kebijakan dan prosedur layanan sebuah organisasi, sehingga

manajemen mutu layanan dalam organisasi pendidikan memiliki komitmen untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan. Sebagai paradigma manajerial baru, manajemen mutu layanan telah banyak diterapkan dalam lembaga-lembaga pendidikan. Dalam pelaksanaan layanan telah menempatkan pandangan bahwa produk pendidikan yaitu berbentuk jasa layanan pendidikan yang diberikan oleh pengelola pendidikan kepada pelanggan sesuai standar mutu. Oleh karena itu, manajemen mutu layanan akademik ini merupakan strategi pengelolaan mutu yang terlibat dalam pengadaan dan penyajian jasa pendidikan yang dijiwai oleh motivasi dan sikap untuk dapat memenuhi dan memuaskan harapan seluruh pelanggan. Tujuan dari manajemen mutu layanan ini yaitu untuk dapat menyesuaikan kebutuhan dan keinginan para pelanggan atau peserta didik. Konsep manajemen mutu layanan berarti mengutamakan layanan terhadap peserta didik dalam meningkatkan mutu, atau upaya perbaikan lembaga pendidikan secara komprehensif. Mutu pendidikan itu bersifat multi dimensi yaitu meliputi aspek input, proses dan keluaran. Oleh karena itu, indikator dan standar mutu pendidikan yang dikembangkan mulai dari input, proses dan keluaran. Peningkatan mutu yang berkaitan dengan target yang harus dicapai yaitu prestasi akademik, proses untuk mencapai dan faktor yang terkait. Ada dua model peningkatan mutu yaitu peningkatan mutu untuk dapat mencapai standar mutu yang ditetapkan dan peningkatan mutu dalam konteks peningkatan standar mutu yang sudah

dicapai. Yang sebelumnya dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi audit, dan benchmarking.

Berkaitan dengan meningkatnya persaingan dalam dunia pendidikan dan semakin banyaknya tuntutan konsumen baik masyarakat, orang tua, maupun siswa baik mengenai kualitas lulusan, biaya, maupun fasilitas, lembaga pendidikan dituntut untuk menerapkan manajemen mutu pelayanan akademik karena manajemen mutu dapat digunakan sebagai kunci untuk memanfaatkan pelayanan yang ada dan guna meningkatkan prestasi akademik. Peningkatan prestasi akademik menjadi acuan dan tolok ukur peningkatan kualitas lembaga pendidikan guna mencetak output (lulusan) yang berkualitas dan daya tarik yang kuat bagi konsumen.

Manajemen mutu layanan akan menghasilkan prestasi akademik dan hasil belajar yang sudah diperoleh dari kegiatan pembelajaran yang bersifat kognitif dan biasanya ditentukan melalui mutu pelayanan akademik sekolah. Prestasi adalah hasil keahlian dalam kerja akademis yang dinilai oleh tenaga pendidik melalui tes, ujian, dan ulangan yang dilakukan dalam satu semester. Prestasi akademik adalah hasil belajar yang diperoleh siswa dari kegiatan pembelajaran yang bersifat kognitif dan sejauh mana siswa menguasai bahan pelajaran yang sudah diberikan oleh pendidik serta dinilai oleh para pengajar. Prestasi sendiri merupakan hasil yang telah dicapai siswa dari apa yang telah dilakukan dan dikerjakan. Sedangkan akademik adalah pelajaran yang diperoleh dari kegiatan persekolahan yang bersifat kognitif dan biasanya dapat

ditentukan melalui pengukuran dan penilaian. Prestasi dijelaskan bahwa siswa baru dapat dikatakan berhasil apabila siswa meraih suatu prestasi yang tinggi dalam pendidikan atau studinya.

Untuk dapat menciptakan kondisi layanan akademik yang baik dan memuaskan, setiap sekolah harus bisa menerapkan sistem manajemen layanan yang bermutu melalui dengan berbagai rangkaian kegiatan yang tersusun dalam rencana induk pengembangan layanan sekolah menengah atas. Fungsi dari manajemen tersebut meliputi: pengorganisasian, pengawasan, pembinaan, dan pengembangan kualitas sumber daya manusia, motivasi secara berkesinambungan, serta diperlukan evaluasi layanan akademik dengan mengungkapkan beberapa kekurangan sekaligus alternatif solutif kepada layanan yang akan diselenggarakan di masa yang akan datang.

Dari beberapa uraian di atas MAN 1 Banyuwangi merupakan Madrasah yang tepat untuk diteliti terkait tema Manajemen Mutu Pelayanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi akademik, hal ini dikarenakan MAN 1 Banyuwangi Madrasah Aliyah Negeri tertua di Banyuwangi akan tetapi tetap mampu bersaing dengan sekolah menengah atas yang sederajat lainnya terutama di pusat kota dengan latar belakang pendidik dan tenaga kependidikan lulusan pesantren, serta selalu mempunyai upaya untuk terus meningkatkan prestasi akademik guna mencetak lulusan yang berkualitas. Beberapa permasalahan yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian tentang manajemen mutu pelayanan akademik dalam

meningkatkan prestasi akademik di MAN 1 Banyuwangi, diantaranya: beberapa pelayanan yang sudah di berikan oleh kepala madrasah meliputi: menyediakan ruang PTSP, mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) tenaga pendidik secara profesional dengan mengadakan pelatihan guru, Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), menyediakan fasilitas yang di perlukan siswa untuk kegiatan belajar mengajar, menyediakan sumber dana secara maksimal dan mengikut sertakan dalam setiap kegiatan kompetensi peserta didik pada olimpiade di seluruh mata pelajaran.

B. Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan, dan penelitian ini bersifat atau berkarakteristik bahwa datanya dinyatakan pada kondisi yang alamiah atau natural setting atau apa adanya, tidak dapat dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek tersebut, setelah berada pada objek, dan setelah keluar dari objek yang relatif, dan tidak berubah. Adapun Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk dapat memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan November 2021 sampai dengan April 2022. Adapun lokasi/obyek penelitian adalah Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu: sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sebuah data yang

diperoleh langsung dari sumbernya, dengan melalui wawancara langsung kepada kepala MAN 1 Banyuwangi dan observasi langsung dilembaga penelitian, sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen- dokumen penting yang sudah jadi (tersedia) data ini merupakan pelengkap atau pendukung dari data primer. Jadi sumber sekunder di sini yang di maksud adalah guru dan kepala staf TU MAN 1 Banyuwangi, hal ini untuk memenuhi data dan informasi yang menunjang data penelitian dan bagian keadministrasian untuk menggali data lebih mendalam seperti dokumentasi, arsip, dan pelayanan-pelayanan yang sudah di berikan kepada peserta didik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 tahapan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif 3 model meliputi: reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Manajemen Mutu Layanan Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi

Manajemen mutu layanan akademik merupakan sebuah metode yang di gunakan dalam manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan fasilitas yang sudah disediakan hingga visi, misi dan tujuan sekolah dapat dicapai dengan melibatkan *stakeholders* dalam sekolah tersebut. Manajemen mutu layanan akademik Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi merupakan sekolah yang dioperasikan atau disediakan oleh

pemerintah dengan segala fasilitas gratis, mulai dari kelas hingga guru digaji oleh pemerintah untuk memberikan fasilitas kepada rakyat Indonesia. Sekolah ini tidak hanya sekedar berbentuk Negeri, tetapi juga terdapat Ma'had yang dinaungi oleh Kementerian Agama. Madrasah aliyah (disingkat MA) adalah jenjang pendidikan menengah pada pendidikan formal di Indonesia yang setara dengan sekolah menengah atas. Pengelolaannya dilakukan oleh Kementerian Agama. Jenjang kelas dalam waktu tempuh madrasah aliyah sama seperti sekolah menengah atas. Pada dasarnya kurikulum MA sama dengan kurikulum sekolah menengah atas lainnya, hanya saja pada MA terdapat porsi lebih banyak mengenai pendidikan agama Islam.

Manajemen mutu pelayanan akademik merupakan tindakan yang dilakukan agar tingkat kualitas yang diinginkan oleh lembaga dan merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (siswa) dari sekolah. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang atau siswa. Untuk menjadikan sekolah agar mempunyai mutu layanan yang baik maka dari itu sekolah memang tempatnya para siswa dan siswi belajar dan harus mendapat pelayanan yang maksimal, dan untuk menunjang akademik sekolah yaitu memerlukan pelayanan yang cukup.

MAN 1 Banyuwangi merupakan sekolah yang berada tepat di tengah-tengah kota. Maka dari itu daya saing yang dimilikinya

sangat tinggi karena MAN 1 Banyuwangi merupakan sekolah yang paling dekat dengan kantor kemenag akan menjadi ikon utama di daerah tersebut. Untuk meningkatkan mutu layanan akademik dan guna untuk mempermudah proses belajar mengajar, MAN 1 Banyuwangi telah menyediakan beberapa layanan pembelajaran dan beberapa ruang praktek seperti laboratorium, perpustakaan dan lain sebagainya, yang di situ akan memberikan pengaruh besar kepada siswa. Hal ini sesuai dengan teori yang di ungkapkan oleh Jamaluddin (2018: 159) mutu layanan akademik yang disajikan oleh guru berupa layanan pembelajaran, layanan bimbingan akademik, serta praktek laboratorium/ lapangan berpengaruh terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dalam bentuk sikap dan tindakan.

a. Evaluasi dan Pengendalian Mutu Layanan Akademik

Sebagai upaya perbaikan berkesinambungan, evaluasi yang dilakukan MAN 1 Banyuwangi dengan yaitu rapat kordinasi dan evalusai berkala. Adapun evaluasi terhadap kinerja kepala madrasah dilakukan oleh pihak Kemenag dalam jangka waktu minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Sedangkan evaluasi kinerja pendidik dalam merawat layanan yang ada dan tenaga kependidikan dilakukan oleh kepala madrasah dan segenap pengelola madrasah dalam setidaknya 2 (dua) kali dalam 1 (satu) semester. Adapun monitoring madrasah dilakukan oleh pihak Kemenag dengan

mengisi instrumen monitoring yang diisi oleh pihak madrasah untuk selanjutnya ditinjau oleh pihak Kemenag. Monitoring dan pengendalian mutu layanan akademik ini dilakukan secara nyata guna untuk memastikan secara terus menerus dan untuk mendampingi kegiatan pengembangan sesuai dengan rencana yang telah disusun oleh pihak sekolah maka dari itu monitoring memang sangat penting untuk dilakukan seperti halnya teori yang diungkapkan Menurut Jamaluddin (2018: 149) guna memastikan jalannya program dan kegiatan pengembangan sesuai dengan rencana yang telah disusun dalam rencana strategis maka diperlukan adanya suatu sistem monitoring dan evaluasi atau secara teknis dikenal dengan pengendalian strategis.

b. Manajemen Mutu Layanan Akademik dan Kepuasan Pelanggan

Sesuai dengan visi misi dari sekolah MAN 1 Banyuwangi yaitu “Mendorong, membantu dan memfasilitasi siswa untuk mengembangkan kemampuan bakat dan minatnya, sehingga dapat dikembangkan secara lebih optimal dan memiliki daya saing yang tinggi”. Untuk mewujudkan visi dan misi disesuaikan dengan harapan wali peserta didik terhadap output MAN 1 Banyuwangi yang tidak hanya memberikan ruang kelas saja untuk kegiatan belajar mengajar tetapi juga memberikan layanan lainnya. Oleh karena itu pengelola MAN 1 Banyuwangi dalam upaya mewujudkan impian tersebut sekolah memberikan

layanan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan siswa dan juga untuk mewujudkan keinginan wali peserta didik. Layanan yang telah di berikan tersebut di antaranya seperti layanan bimbingan akademik, laboratorium, lapangan olahraga hal ini sama halnya dengan teori Menurut Jamaluddin (2018: 159) mutu layanan akademik yang disajikan oleh guru berupa layanan pembelajaran, layanan bimbingan akademik, serta praktek laboratorium/ lapangan berpengaruh terhadap kepuasan siswa yang ditunjukkan dalam bentuk sikap dan tindakan.

2. Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi

Prestasi akademik menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kualitas seseorang dalam memahami ilmu pengetahuan yang sudah di capai. Prestasi akademik juga dapat menjadi ciri keseriusan yang ditunjukkan oleh peserta didik dan sebagai kriteria penilaian institusi pendidikan sesuai dengan teori menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018), “Prestasi adalah hasil yang sudah dicapai (dari apa yang telah dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya)”.

a. Macam-macam Prestasi Akademik

Ada beberapa jenis prestasi yang dapat dicapai oleh seseorang, termasuk prestasi akademik. Ada beberapa macam prestasi yang bisa dimiliki oleh siswa seperti hal nya teori yang di ungkapkan oleh Crow (1989: 28-29), Prestasi Akademik dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu di antara nya

1) kemampuan berbahasa, 2) kemampuan matematika, 3) kemampuan sains.

b. Ukuran Prestasi Akademik

Ukuran prestasi akademik dapat dilihat atau diukur dari beberapa hal seperti nilai rapot atau nilai hasil akhir yang di dapatkan sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Azwar (1995: 17-18) nilai sekolah dapat diperiksa atau diukur dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain 1) nilai laporan, 2) indeks kinerja akademik, 3) perbedaan kelulusan, dan 4) waktu tempuh dari pelatihan hingga kelulusan.

c. Fungsi Penilaian Prestasi Akademik

Fungsi penilaian prestasi akademik disini untuk mengetahui taraf kesiapan siswa MAN 1 Banyuwangi untuk menempuh tingkat pendidikan tertentu. Informasi ini sangat berharga bagi pendidik dalam memberikan pengajaran kepada siswa di dalam kelas. Fungsi penilaian prestasi akademik juga berguna untuk Mengelompokkan siswa pada kelas berdasarkan tingkat kesiapan mereka.

3. Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi

Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di sekolah dapat dilaksanakan dengan perbaikan layanan secara terus menerus. Hal ini di buktikan dengan adanya monitoring guru dan kepala sekolah guna untuk

mengevaluasi layanan yang ada. Dalam meningkatkan prestasi akademik dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain melalui kebijakan kepala sekolah dan salah satunya dengan memperbarui segala fasilitas yang ada atau memperbaiki layanan yang sudah diberikan kepada konsumen hal ini juga di lakukan guna untuk mewujudkan visi misi dari sekolah MAN 1 Banyuwangi yaitu “Mendorong, membantu dan memfasilitasi siswa untuk mengembangkan kemampuan bakat dan minatnya, sehingga dapat dikembangkan secara lebih optimal dan memiliki daya saing yang tinggi”. Beberapa layanan yang sudah di berikan kepada siswa MAN 1 Banyuwangi sudah sesuai dengan Permendiknas No. 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana maka dapat dipahami bahwa ada beberapa macam-macam pelayanan pendidikan di sekolah/ madrasah menengah atas yaitu:

- a. Pelayanan pembelajaran di ruang kelas, oleh guru/pendidik
- b. Pelayanan di ruang perpustakaan, oleh petugas perpustakaan.
- c. Pelayanan di laboratorium IPA, oleh laboran/petugas laboratorium.
- d. Pelayanan di ruang administrasi, oleh petugas administrasi
- e. Pelayanan di ruang konseling, oleh konselor/guru BK
- f. Pelayanan tempat ibadah, oleh petugas
- g. Pelayanan di ruang jamban (toilet), oleh petugas kebersihan.

- h. Pelayanan di ruang UKS, oleh petugas
- i. Pelayanan tempat bermain/olah raga, oleh petugas.

Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik di sekolah dapat dilaksanakan dengan menghasilkan prestasi akademik yang dilakukan secara terus menerus oleh siswa untuk bertujuan memuaskan pelanggan, yang dimaksud pelanggan yaitu siswa, wali murid, dan masyarakat sekitar.

D. Kesimpulan

1. Manajemen mutu layanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri

1 Banyuwangi

Manajemen mutu layanan akademik merupakan sebuah metode yang di gunakan dalam manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan fasilitas yang sudah disediakan hingga visi, misi dan tujuan sekolah dapat dicapai dengan melibatkan *stakeholders* dalam sekolah tersebut. Sebagai upaya perbaikan berkesinambungan, lembaga pendidikan melakukan evaluasi dan pengendalian mutu layanan akademik.

Untuk mewujudkan visi dan misi disesuaikan dengan harapan wali peserta didik terhadap output MAN 1 Banyuwangi maka sekolah memberikan layanan yang cukup untuk siswa seperti ruang kelas, laboratorium dan lapangan olahraga, semua layanan tersebut juga untuk kepuasan pelanggan (siswa, wali peserta didik, dan masyarakat sekitar).

2. Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi

Prestasi akademik menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kualitas seseorang dalam memahami ilmu pengetahuan yang sudah di capai. Ada beberapa macam prestasi yang telah di capai oleh MAN 1 Banyuwangi di antaranya yaitu: (1) kejuaraan Medali *Emas Sing Competition SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)* di tahun 2021 tingkat nasional (2) Juara 2 Kompetisi Bahasa Arab Nasional Virtual di tahun 2021 tingkat nasional (3) memenangkan Juara 1 *Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP Influencer Award – People’s Choice RCAP CoSpace Rescue League)* di tahun 2021 tingkat internasional.

Ukuran prestasi akademik dapat dilihat atau diukur dari beberapa hal seperti nilai rapot atau nilai hasil akhir yang di dapatkan oleh siswa. Ukuran prestasi akademik tidak hanya di buktikan oleh buku rapot tetapi juga bisa dengan nilai-nilai yang di dapatkan dalam kompetisi atau hasil dari mengikuti lomba.

Fungsi penilaian prestasi akademik disini untuk mengetahui taraf kesiapan siswa MAN 1 Banyuwangi untuk menempuh tingkat pendidikan tertentu. Fungsi penilaian prestasi akademik juga berguna untuk Mengelompokkan siswa pada kelas berdasarkan tingkat kesiapan mereka. Dan dengan adanya penilaian prestasi akademik siswa maka guru dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan siswa dalam dasar belajar.

3. Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi

Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di sekolah dapat dilaksanakan dengan perbaikan layanan secara terus menerus. Hal di buktikan dengan adanya beberapa layanan yang telah di siapkan oleh MAN 1 Banyuwangi dalam membantu kegiatan belajar mengajar siswa dan mendorong siswa agar prestasi yang di miliki semakin meningkat. Di antaranya yaitu: (1) Pelayanan pembelajaran di ruang kelas (2) pelayanan di ruang perpustakaan (3) pelayanan di laboratorium (4) pelayanan di ruang administrasi (5) pelayanan di ruang konseling (6) pelayanan tempat ibadah (7) pelayanan di ruang jamban (8) pelayanan di ruang UKS (9) pelayanan tempat bermain atau olahraga.

Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik siswa selalu melakukan evaluasi dan pengendalian mutu layanan akademik dan selalu mementingkan kepuasan pelanggan sebagai konsumen utama.

E. Daftar Pustaka

- Azwar, Saifuddin. 1995. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baharun Hasan dan Zamroni. 2017. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Crow, A. dan Crow, L. 1989. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Nur Cahaya.

- Dalmeri, dkk. 2016. *Islamic Quality Education Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Djiwandono. 2002. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Firdaus, Erwin dkk. 2021. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yayasan kita menulis.
- Hipjillah, A. 2015. “Mahasiswa Bekerja Paruh Waktu; antara Konsumsi dan Prestasi Akademik”, *Jurnal Ilmiah*. Dipublikasikan: Universitas Brawijaya, Malang.
- Jamaluddin. 2018. *Manajemen Mutu Layanan Akademik*. Jambi: Salimmedia.
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*. Makassar: CV sah Media
- KBBI, 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online, diakses tanggal 2 Desember 2021]
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Michael Huberman dan Mathew B. Miles. 1920 *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Nana Syaodah Sukmadinata. 2009. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Natha, K.S. 2008. *Total Quality Management Sebagai Perangkat Manajemen Baru Untuk Optimasi*. Buleti Studi Ekonomi. Denpasar.
- Rosidi, Imron. 2009. *Menulis Siapa Takut*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi, Suryabrata. 2006. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII

