

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN MUTU LAYANAN AKADEMIK**

**DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK**

**MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI**

**TAHUN PEMBELAJARAN 2021/2022**



**Oleh :**

**HILDA FADHILATURROHMAH**

**NIM : 1811110056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

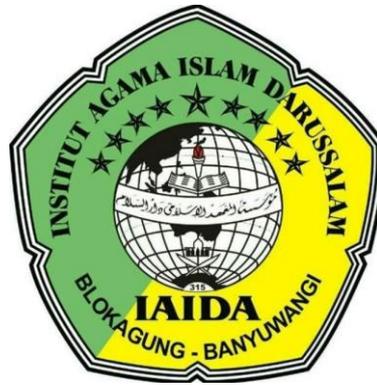
**INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM**

**(IAIDA)**

**BLOKAGUNG BANYUWANGI**

**2022**

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



**Oleh :**

**HILDA FADHILATURROHMAH**

**NIM : 1811110056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM**  
**(IAIDA)**  
**BLOKAGUNG BANYUWANGI**  
**2022**

**HALAMAN PRASYARAT GELAR**

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN AKADEMIK  
DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK  
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI  
TAHUN PEMBELAJARAN 2021/ 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**

**Oleh:**

**HILDA FADHILATURROHMAH**

**NIM: 18111110056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM**

**(IAIDA)**

**BLOKAGUNG TEGALSARI BANYUWANGI**

**2022**

## Halaman Persetujuan

Skripsi dengan Judul :

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN AKADEMIK  
DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK  
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI  
TAHUN 2021/2022**

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi

Pada tanggal : 04 April 2022

  
Mengetahui,  
Ketua Prodi  
  
Nurkafidz Nizam Fahmi, S.Pd., M.H.  
NIPY. 3151905109301

Pembimbing

  
Nur Hidayati, S.Pd.I, M.Pd.I.  
NIPY. 315605048801

## PENGESAHAN

Skripsi Saudari Hilda Fadhilaturrohmah telah di munaqosahkan kepada dewan penguji skripsi fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Darussalam pada tanggal: 04 April 2022

Dan telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam.

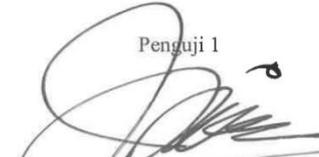
Tim penguji

Ketua



**NURKAFIDZ NIZAM FAHMI, S.Pd.,M.H.**  
NIPY. 3151905109301

Penguji 1



**Dr. H. M. IMAM KHAUDLI, S.Pd.i, M.Si.**  
NIPY. 3150813038301

Penguji 2



**MOH. NUR FAUZI, S.HI., M.H.**  
NIPY. 3151719077801



**Dr. SITI AIMAH. S.Pd., M.Si.**  
NIPY. 3150801058001

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Q.S Al-anfaal 10: 46)

### *Persembahan:*

#### *Skripsi ini kupersembahkan untuk:*

- 1. Allah SWT dan Rosulnya, yang telah memberikan hidayah-Nya, karena tanpa ridho dan pertolongan-Nya mustahil skripsi ini bisa selesai*
- 2. Segenap pengasuh pondok pesantren Darussalam dan terkhusus Ny. Hj. Latifah Afif dan Ny. Hj. Handariatul Masruroh penyejuk hati dengan segenap kalam hikmahnya*
- 3. Bapak dan ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya dengan tulus, sehingga mampu menjadi motivator terbesar dalam setiap langkah menggapai cita hingga tak ada kata yang mampu diungkapkan untuk membalas kasih sayang panjenengan. Semoga Allah selalu memberikan semua yang terbaik bagi panjenengan*
- 4. Keluarga terkasih yang tak mampu untuk disebutkan satu-persatu, karena tanpa kehadiran kalian semua tiada berarti*
- 5. Dosen pembimbing Nur Hidayati, S.Pd.I, M.Pd.I. terima kasih atas bimbingannya selama ini. Jazakumullohu akhsanal jaza' wa jazakumullohu khoiron katsiron.*

6. *Kaprodiku bapak Nurkhafid Nizam Fahmi terima kasih atas arahannya selama ini*
7. *Seluruh dosen pengajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan*
8. *Terima kasih kepada segenap dewan guru MAN 1 Banyuwangi yang telah membantu mensukseskan skripsi ini terkhusus Drs. H. Saeroji, M.Ag. dan bapak Anwaruddin yang telah banyak meluangkan waktunya serta kerjasama dan dukungannya sehingga skripsi ini selesai pada waktunya*
9. *Segenap teman-teman terkhusus warga kamar yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. terima kasih kalian adalah salah satu alasan yang membuatku selalu tersenyum.*
10. *Sahabat MPI 2018, terima kasih banyak atas kerjasamanya selama ini, canda tawa kalian adalah suatu semangat tersendiri bagiku, semua kenangan yang pernah terukir semoga menjadi motivasi untuk terus semangat mengapai cita kita masing-masing.*

**PERNYATAAN**  
**KEASLIAN TULISAN SKRIPSI**

*Bismillahirrahmanirrohim*

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya:

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Hilda fadhilaturohmah

NIM : 18111110056

Progam Studi : Manajemen pendidikan Islam

Alamat Lengkap : Dsn Kutorejo, Desa Kalipait, kecamatan Tegaldlimo,  
Kabupaten Banyuwangi

- a. Skripsi ini tidak pernah diserahkan kepada lembaga perguruan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
- b. Skripsi ini benar-benar hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil tindak kecurangan atas karya orang lain.
- c. Apabila kemudian hari ditemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari tindak kecurangan, maka saya siap menanggung segala konsekuensi hukum yang di bebankan.



Banyuwangi, 3 Maret 2022  
Yang menyatakan



Hilda Fadhilaturrohmah

## ABSTRAK

**Rohmah, Hilda Fadhilatur. 2022. Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik MAN 1 Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2021/ 2022. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Darussalam. Pembimbing: Nur Hidayati M. Pd.I.**

**Kata Kunci :** Manajemen mutu, Layanan akademik, Prestasi akademik.

Manajemen mutu layanan akademik merupakan sebuah metode yang di gunakan dalam manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk mendapat respon yang baik dari pelanggan lembaga pendidikan selalu melakukan evaluasi dan monitoring untuk memperbaiki layanan secara terus menerus.

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 madrasah. 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.

## ABSTRACT

**Rohmah, Hilda Fadhilatur. 2022. Academic Service Quality Management in Improving Academic Achievement at MAN 1 Banyuwangi in the 2021/2022 Academic Year. Essay. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah, Darussalam Islamic Institute. Supervisor: Nur Hidayati M. Pd.I.**

**Keywords:** Quality management, academic service, academic achievement.

Academic service quality management is a method used in customer satisfaction-oriented management. To get a good response from customers, educational institutions always evaluate and monitor to improve services continuously.

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.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang, dan mengucapkan syukur atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi**” yang mana dapat terselesaikan dengan maksimal.

Shalawat serta salam kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang terang benderang yaitu zaman islamiyyah. Penyusunan skripsi ini pasti tak luput dari bantuan berbagai pihak. Berkat doa, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak tersebut, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada yang terhormat:

1. KH. Ahmad Hisyam Syafa’at, S.Sos.I., M.H., Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi.
2. H. Ahmad Munib Syafa’at, Lc., M.E.I. Rektor Institut Agama Islam Darussalam.
3. Siti Aimah, S.Pd.I., M.Si. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
4. Nur Hidayati, S.Pd.I, M.Pd.I. selaku pembimbing yang memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi
5. Moh. Harun Al Rosyid, M.Pd.I. Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

6. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi.
7. Drs. H. Saeroji, M.Ag. Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.
8. Seluruh pendidik dan tenaga kependidikan Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat diberikan oleh penulis kecuali hanya do'a kepada Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Pengasih, semoga kebaikan beliau semua mendapat balasan dari-Nya.

Akhirnya kepada Allah Azza Wajalla, penulis kembalikan segala suatunya dengan harapan semoga skripsi ini tersusun dengan ridho-Nya serta dapat memberikan manfaat. Amin Ya Robbal 'Alamin.

Penulis, 28 Februari 2022

## DAFTAR ISI

Cover	
Cover Dalam .....	i
Halaman Prasyarat Gelar.....	ii
Lembar Persetujuan Prodi .....	iii
Lembar Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto dan Persembahan .....	v
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	vii
Abstrak Bahasa Inggris .....	viii
Abstrak Bahasa Indonesia.....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Masalah Penelitian .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Teori .....	14
1. Manajemen Mutu .....	14

a.	Pengertian Manajemen Mutu .....	14
b.	Dimensi Mutu .....	17
c.	Karakteristik Mutu .....	19
d.	Pengendalian Mutu.....	20
e.	Evaluasi Mutu .....	21
2.	Layanan Akademik .....	22
a.	Pengertian layanan Akademik .....	22
b.	Evaluasi atau Pengendalian Layanan Akademik .....	28
c.	Manajemen Mutu Layanan Akademik dan Kepuasan Pelanggan .....	29
d.	Macam-macam Layanan Akademik .....	31
3.	Prestasi Akademik.....	32
a.	Pengertian Prestasi Akademik.....	32
b.	Macam-macam Prestasi Akademik.....	35
c.	Ukuran Prestasi Akademik.....	36
d.	Fungsi Penilaian Prestasi Akademik .....	37
e.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Akademik.....	39
B.	Penelitian Terdahulu .....	44
C.	Alur Pikir Penelitian.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>48</b>
A.	Jenis Penelitian.....	48
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	49
C.	Kehadiran Peneliti.....	49
D.	Informan Penelitian.....	50

E. Data dan Sumber Data .....	50
F. Prosedur Pengumpulan Data .....	51
G. Keabsahan Data.....	53
H. Analisis data .....	54
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	57
1. Lokasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi .....	57
2. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi .....	61
3. Fasilitas yang di sediakan oleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi .....	62
4. Daftar Guru dan Karyawan Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi .....	64
B. Verifikasi Data Lapangan .....	67
1. Paparan Data Penelitian .....	67
2. Temuan Penelitian .....	78
a. Manajemen Mutu Layanan Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.....	78
b. Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi...	85
c. Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi .....	93
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>97</b>
A. Manajemen Mutu Layanan Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi .....	98

B. Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.....	102
C. Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi .....	105
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan .....	111
B. Implikasi Penelitian.....	113
C. Keterbatasan Penelitian .....	115
D. Saran.....	116

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Lampiran-lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 4.1 Data guru dan karyawan MAN 1 Banyuwangi.....	64
Tabel 4.2 Ruang Layanan MAN 1 Banyuwangi.....	72
Tabel 4.3 Daftar Siswa-Siswi MAN 1 Banyuwangi Peraih Penghargaan Internasional dari Berbagai Bidang .....	75
Tabel 4.4 Daftar Siswa-Siswi MAN 1 Banyuwangi Peraih Penghargaan Nasional Dari Berbagai Bidang .....	77
Tabel 4.5 Ruangan Layanan MAN 1 Banyuwangi .....	85
Tabel 4.6 Data siswa Berprestasi .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur pikir penelitian .....	47
Gambar 3.1 Kerangka teknik analisis data.....	56
Gambar 4.1 Ruang laboratorium di bongkar .....	81
Gambar 4.2 Laboratorium proses penyelesaian .....	81
Gambar 4.3 Ma'had Darul Muta'alim .....	83
Gambar 4.4 Kondisi ruangan kelas .....	87
Gambar 4.5 Evaluasi guru MAN 1 Banyuwangi .....	88
Gambar 4.6 Siswa MAN 1 Banyuwangi berhasil menciptakan robot pemindah barang.....	90
Gambar 4.7 Monitoring guru .....	96

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 : Cek Plagiasime

Lampiran 5 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 6 : Dokumentasi

Lampiran 7 : Biodata Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

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 disajikan 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.

Di masa pandemi era covid 19 siswa MAN 1 Banyuwangi kembali mengukir prestasi internasional. Tim Robotik madrasah aliyah negeri 1 Banyuwangi meraih medali perunggu Indonesian *Youth Robot Competition* (IYRC) Korea 2021. Kompetisi ini berlangsung dari Juli sampai Agustus 2021, diikuti beberapa negara, antara lain: Indonesia, India, Mongol, Rusia, dan Thailand. Ajang yang terpusat di Korea ini digelar secara virtual. Setiap tim mengirim video presentasi mengenai sistem robot yang sudah dikembangkan atau yang sudah dilakukan sebelumnya. Tim Robotik MAN 1 Banyuwangi mempresentasikan karya robot Aquaponik Prototipe. Robot ini berfungsi untuk menabur benih tanaman yang dilengkapi sensor untuk mengecek suhu. Jika suhu lebih dari 37°C, maka sensor akan berbunyi. Bunyi itu dihasilkan oleh buzzer. Tim Robotik MAN 1 Banyuwangi terdiri atas Amelia Cahyawati dan Iftitah Ahdani. Dalam prosesnya, mereka mendapat pendampingan dari Teguh Prasetyo selaku pembina ekskul Robotika dan pembina ekskul Kelompok Ilmiah Remaja (KIR). Selain medali perunggu, MAN 1 Banyuwangi juga memperoleh penghargaan Excelent Award. Dari paparan tersebut peneliti menjadi tahu bahwa keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan yang memberikan layanan bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Dewasa ini, mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Hal tersebut di atas senada dengan

usaha proses peningkatan kualitas pendidikan di masa sekarang ini lebih berpusat pada kebijakan mutu daripada kebijakan pemerataan. Salah satu upaya yang terlihat menonjol adalah banyak lembaga pendidikan yang akhir-akhir ini menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001. Upaya peningkatan kualitas ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Ar-Ra'ad ayat 11, yang berbunyi:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

*Artinya: Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.*

Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu bangsa dari kenikmatan dan kesejahteraan yang dinikmatinya menjadi binasa dan sengsara, melainkan mereka sendiri yang mengubahnya. Hal tersebut diakibatkan oleh perbuatan aniaya dan saling bermusuhan serta berbuat kerusakan dan dosa di muka bumi. Dan begitu juga sebaliknya, Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu bangsa dari suatu kesengsaraan atau kekurangan (kemiskinan) yang dialaminya menjadi makmur dan sentosa, melainkan mereka sendiri yang mengubahnya.

Prestasi akademik siswa merupakan perwujudan keberhasilan belajar peserta didik yang menunjukkan keuletan dan kesungguhannya

dalam belajar (Rahayu, 2004: 71). Prestasi belajar yang menunjukkan tingkat keberhasilan anak dalam belajar di sekolah dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dan salah satu faktor prestasi belajar merupakan hasil pengukuran terhadap peserta didik setelah mengikuti proses belajar mengajar dalam periode tertentu yang dapat diukur dengan menggunakan instrumen yang relevan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi prestasi belajar, ada yang dari dalam diri dan ada yang dari luar diri.

Merujuk dari beberapa penelitian di atas yang semua objek penelitian sama sama dilakukan di sekolah dengan akreditasi A dan dengan kategori sekolah favorit dengan beberapa hasil kesimpulan meliputi 3 (tiga) kategori yakni: prestasi akademik yang semakin meningkat, pelayanan yang sudah di berikan kepada peserta didik, dan beberapa prestasi yang memang menjadi pusat perhatian masyarakat. Akan tetapi di Banyuwangi ada Madrasah Aliyah Negeri tertua yang juga menjadi favorit konsumen pendidikan dan terletak di pusat kota yakni, Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi (MAN 1 Banyuwangi), meskipun sama-sama sekolah favorit dengan akreditasi A seperti beberapa objek penelitian sebelumnya akan tetapi MAN 1 Banyuwangi memiliki asrama khusus peserta didik putri dengan nama Ma'had Darul Mutta'alimin sebagai upaya peningkatan kualitas peserta didik, selain itu sebagian pendidik merupakan lulusan pondok pesantren. Dengan adanya beberapa pembaharuan di atas tentunya akan mendapatkan hasil penelitian yang berbeda meskipun sama-sama dilakukan di sekolah favorit yang terakreditasi A.

MAN 1 Banyuwangi merupakan Madrasah Aliyah Negeri tertua di Banyuwangi yang terletak di pusat kota Banyuwangi tepatnya di kecamatan Banyuwangi di Jalan Ikan Tengiri No. 2 Banyuwangi, Sebagai sekolah yang ada di kota tentunya mempunyai posisi yang sangat strategis karena dekat dengan pusat pemerintahan Kabupaten. Dari kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berjarak 1 KM, dekat dengan Bank Negera Indonesia, dari Kantor Bupati Banyuwangi berjarak 1,5 KM, dan dekat dengan Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang berjarak 500 M serta Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Banyuwangi berjarak 1 KM. Dengan polres berjarak 1 KM serta mempunyai fasilitas olah raga yang sangat lengkap. Letak sekolah juga sangat dekat pesisir pantai Banyuwangi kira-kira dengan menempuh jarak 2 KM dan dengan waktu 15 menit perjalanan sudah sampai pada penyeberangan Ketapang-Gilimanuk yang merupakan gerbang penyeberangan Banyuwangi.

Adapun data hasil survei awal diantaranya adalah, MAN 1 Banyuwangi berdiri pada tahun 1984 dan sudah mengalami 10 kali periode pergantian kepala Madrasah hingga yang terakhir dipimpin oleh Drs. Saeroji, M.Ag mulai tahun 2016 sampai sekarang. Pada tahun pelajaran 2021/2022, jumlah siswa lebih kurang 1.289 siswa, yang terbagi dalam 30 rombongan belajar (rombel), dengan waktu penyelenggaraan belajar dilaksanakan pada pagi hari, dengan distribusi kelas X berjumlah 12 rombel, kelas XI IPA berjumlah 4 rombel, kelas XI IPS berjumlah 4 rombel, kelas XI Bahasa 1 rombel, kelas XI Agama 2 rombel, kelas XII

IPA berjumlah 4 dan kelas XII IPS berjumlah 4 rombel, kelas XII Bahasa 1 rombel, kelas XII Agama 1 rombel.

Tidak hanya mengalami peningkatan peserta didik dalam setiap tahunnya akan tetapi MAN 1 Banyuwangi juga semakin gemilang mengukir prestasi baik di bidang akademik maupun non akademik diantaranya: juara 1 spagetti bridge se-kabupaten Banyuwangi dan juara 3 Al-banjari se-Jawa Bali.

Dengan melihat latar belakang pendidik dan tenaga kependidikan lulusan pesantren, justru menjadikan MAN 1 Banyuwangi tidak hanya unggul di bidang ilmiah akan tetapi juga dalam hal ilmu agamis. Hal ini diwujudkan dengan adanya Ma'had Darul Mutta'alimin khusus peserta didik putri dengan program unggulan pengembangan bahasa asing, tahfidzul Qur'an dan pengembangan kitab kuning. Dengan berbagai pelayanan yang ada, MAN 1 Banyuwangi membuat output (lulusan) MAN 1 Banyuwangi sebagian besar diterima di perguruan tinggi ternama di beberapa kota di Indonesia dengan adanya prestasi akademik yang melatar belakangnya sehingga siswa MAN 1 Banyuwangi bisa dengan mudah diterima di perguruan tinggi tersebut.

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.

MAN 1 Banyuwangi juga memiliki ruang pelayanan yaitu PTSP (pelayanan terpadu satu pintu) yang di situ merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat. PTSP adalah sebuah inovasi dari madrasah dalam pelayanan kepada masyarakat, dengan keberadaan PTSP akan memudahkan segala urusan surat menyurat tanpa harus melakukan banyak tahapan. PTSP terletak tepat berada di depan gerbang masuk Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi jadi akan sangat mudah bagi masyarakat atau siswa untuk dapat mengunjungi ruang tersebut.

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. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat memfokuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Manajemen Mutu Pelayanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/ 2022?
2. Bagaimana Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/ 2022?
3. Bagaimana Manajemen Mutu Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/ 2022?

## **C. Masalah Penelitian**

Diantara beberapa masalah yang ada di lokasi penelitian berdasarkan observasi awal adalah meningkatnya prestasi akademik yang menjadi pusat perhatian masyarakat untuk bisa sekolah di MAN 1 Banyuwangi. Dan meskipun tahun 2021 adalah tahun yang dikenal sebagai tahun covid 19 akan tetapi siswa yang ada di MAN 1 Banyuwangi telah mengikuti lomba robotik di Tiajin Cina, Hongkong dan juga di Afrika. Dalam penelitian ini peneliti sangat ingin tahu bagaimana mutu layanan akademik yang sudah di berikan kepada siswa sehingga siswa bisa mudah untuk meraih prestasi, dan pada penelitian ini dibatasi pada manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik, masalah penelitian dibatasi pada lingkungan internal lembaga berkaitan dengan

manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Manajemen Mutu Pelayanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/2022
2. Untuk mengetahui Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/2022
3. Untuk mengetahui Manajemen Mutu Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/2022

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu berkaitan dengan judul penelitian. Kegunaan ini terbagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi. Adapun jenis dari kegunaan penelitian yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu rujukan untuk manajemen mutu pelayanan akademik dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

2. Kegunaan Praktis

- a. Menjadi masukan bagi *stakeholder* pendidikan dalam menerapkan manajemen mutu pelayanan akademik
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang meneliti tema sama.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Manajemen Mutu**

###### **a. Pengertian Manajemen Mutu**

Manajemen adalah suatu istilah yang tidak asing lagi dan sering di pergunakan dalam berbagai bidang termasuk dunia pendidikan. Manajemen merupakan mengatur atau mengelola berbagai sumber daya dalam upaya pencapaian suatu hasil yang ditetapkan. Menurut Dalmeri (2016: 122) mutu merupakan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu bukanlah benda magic atau sesuatu yang rumit. Mutu didasarkan pada akal sehat. Mutu menciptakan lingkungan bagi pendidik, orang tua, pejabat pemerintah, wakil-wakil masyarakat, dan muka bisnis untuk bekerja bersama guna memberikan para murid sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi tantangan mereka sekarang dan di masa depan. Bila mutu pendidikan hendak diperbaiki, maka perlu ada pemimpin dari para profesional pendidikan. Manajemen mutu atau *Total Quality Management* (TQM) menurut Sudiyono (2004: 102) ialah integritas semua fungsi dan proses dalam suatu organisasi agar mutu tersebut dapat meningkat dan mencapai secara berkelanjutan, baik barang atau jasa. Sedangkan Menurut Yamit (2005: 181) pengertian *Total Quality Management* (TQM)

merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategis usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen mutu merupakan sarana yang memungkinkan para profesional pendidikan untuk dapat beradaptasi dengan kekuatan perubahan yang memukul sistem pendidikan.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam suatu perusahaan dapat memberikan manfaat utama pada gilirannya meningkatkan lading serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Memang diakui tidak semua perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management (TQM)* sekarang ini dapat bekerja dengan baik dan bahkan beberapa perusahaan sama sekali tidak dapat menghasilkan perbaikan kinerja yang memadai dikarenakan penerapan. *Total Quality Management (TQM)* memberikan landasan bagi manajemen dan merupakan suatu alternatif dalam menjamin kepuasan pelanggan, *Total Quality Management (TQM)* memberikan suatu struktur dan alat bagi manajemen mutu sehingga pada keseluruhan operasi terdapat upaya yang berkelanjutan yang memusatkan perhatian pada pelaporan bidang mutu.

Manajemen mutu merupakan suatu usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. Manajemen mutu merupakan sebuah konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kelas dunia. Manajemen mutu pendidikan adalah suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sedangkan *Total Quality Management* (TQM) memiliki input tertentu (harapan, kebutuhan dan harapan pelanggan) ubah input internal atau kantor untuk melayani tujuan kepuasan masyarakat. Tujuan utama dari kontrol kualitas yang komprehensif adalah peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan dan terus menerus (Natha, 2008: 4).

Menurut Juharni (2017: 5) *Total Quality Approach* hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik MMT sebagai berikut:

1. Fokus Pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
2. Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen yang panjang
5. Membutuhkan kerja sama tim

6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. Memberikan kebebasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan karyawan

Dari beberapa pengertian di atas penulis menyimpulkan Maka defenisi *Total Quality Management* (TQM) ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Dan berdasarkan beberapa pengertian *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang atau karyawan dan bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang lebih rendah tersebut.

#### **b. Dimensi Mutu**

Menurut Baharun Hasan dan Zamroni (2017: 67) Mutu memiliki lima dimensi, yaitu: 1). Rancangan (design), sebagai spesifikasi produk 2). Kesesuaian (conformance), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampian produk aktual 3). Ketersediaan (availability), mencakup aspek kedapat dipercaya serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan 4). Keamanan (safety), aman tidak membahayakan konsumen dan 5). Guna praktis (field

use), kegunaan praksis yang dapat dimanfaatkan penggunanya oleh konsumen.

Menurut Tjiptono (2005: 26) pendekatan mutu pelayanan/ jasa yang banyak digunakan adalah model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Servqual yang dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu layanan yang diterima konsumen dibandingkan dengan harapan konsumen. Perbandingan dua faktor utama tersebut terdapat dalam lima dimensi kualitas layanan dari model servqual yang sudah dikembangkan, antara lain:

- 1) Reliability/ kehandalan. Kehandalan merupakan sebuah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa melakukan kesalahan, bersikap yang simpatik serta dengan tingkat akurasi yang tinggi.
- 2) Responsiveness/ daya tanggap merupakan sebuah kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta cepat dalam mengakomodasi keluhan pelanggan.
- 3) Assurance/ jaminan. Jaminan yang ditampilkan bisa juga berupa pengetahuan yang dimiliki, sopan santun dan

kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggannya terhadap lembaga.

- 4) Empathy/ Empati. Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan pada pelanggan dalam upaya bisa memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.
- 5) Tangible/ bukti fisik. Bukti fisik merupakan sebuah kemampuan lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini ditunjukkan oleh tampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga untuk memberikan layanan kepada konsumen. Penampilan dan kemampuan yang diberikan meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan serta peralatan yang digunakan oleh penampilan pegawai.

### **c. Karakteristik Mutu**

Ada beberapa karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi mutu / kualitas:

- 1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
- 3) Daya tanggap, yakni keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

- 4) Jaminan, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan

#### **d. Pengendalian Mutu**

Menurut Baharun Hasan dan Zamroni (2017: 71) Pengendalian mutu merupakan sistem kendali yang efektif untuk mengkoordinasikan usaha-usaha penjagaan kualitas dan perbaikan mutu dari kelompok-kelompok dalam organisasi produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang sangat ekonomis serta dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kendali mutu berfungsi untuk menjaga agar supaya suatu sistem tetap efektif dalam memajukan pengembangan mutu, memelihara mutu dan memperbaiki mutu produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi, sehingga produksi dan pemasaran dapat berada pada tingkat yang paling ekonomis. Program pengendalian mutu digunakan untuk memberikan kontribusi yang mendasar pada pembentukan mutu produk atau jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karena mutu merupakan bagian terpenting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi.

Sistem pengendalian mutu, memiliki empat aspek yang saling berkaitan, yaitu: masukan (input), keluaran (output), sistem dan proses. Masukan (input) adalah rangsangan dari luar yang diterapkan ke sebuah sistem kendali untuk memperoleh tanggapan tertentu dari sistem pengaturan. Keluaran (output) adalah tanggapan sebenarnya yang didapatkan dari suatu sistem kendali. Sistem pengendalian didefinisikan sebagai suatu usaha atau perlakuan terhadap suatu sistem dengan masukan tertentu guna mendapatkan keluaran sesuai yang diinginkan. Proses pengendalian merupakan aktivitas yang dilakukan melalui beberapa tahapan dalam sistem pengendalian mutu.

**e. Evaluasi Mutu**

Evaluasi mutu dalam trilogi Juran bersifat perbaikan (1999). Menganalisis hasil evaluasi yang sudah dilakukan pada pengendalian mutu yang sudah terlaksana dan menentukan kelemahan-kelemahan. Langkah-langkah yang diperlukan pada bagian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Meneliti kembali kebutuhan pengguna jasa pendidikan
- 2) Menyusun rencana peningkatan mutu berdasarkan data-data kelemahan dan kebutuhan pengguna jasa pendidikan
- 3) Mempersiapkan semua sarana dan prasarana serta SDM yang diperlukan
- 4) Membentuk tim kerjasama dan memberdayakannya agar mampu melaksanakan peningkatan mutu

- 5) Melaksanakan rencana peningkatan mutu dengan system dan proses seperti pengendalian mutu (kembali seperti lingkaran)

Evaluasi ini dilakukan oleh departemen atau tim. Long term, yaitu evaluasi terhadap kemajuan dalam mencapai tujuan strategis. Evaluasi ini adalah evaluasi yang dipimpin langsung oleh institusi secara keseluruhan. Evaluasi hakikatnya tidak hanya berfungsi sebagai upaya pencegahan, menemukan kesalahan, serta menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang. Namun juga evaluasi harus mampu memperbaiki kegagalan yang terlanjur terjadi pada pelajar saat ini.

## **2. Layanan Akademik**

### **a. Pengertian Layanan Akademik**

Kata pelayanan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administratif, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya. Menurut Kotler dan Keller (2013: 356) “Pelayanan akademik merupakan semua tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Sedangkan pelayanan akademik menurut Jamaluddin (2018: 214-215) merupakan sebuah lembaga yang berupaya melakukan pembenahan yang baik terhadap

kualitas layanan sirkulasi maupun pemenuhan layanan referensi yang relevan terhadap kebutuhan informasi ilmiah peserta didik dan kebutuhan penyelesaian tugas. Mutu pelayanan akademik didasarkan pada kinerja tenaga pengajar dan tenaga administrasi. Layanan sendiri merupakan suatu kegiatan yang dilakukan atas interaksi langsung antara orang satu dengan lainnya atau benda secara fisik dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Sedangkan mutu pelayanan adalah pencapaian standar harapan pelanggan untuk memenuhi hal yang berkaitan dengan keinginan mereka. Pelanggan dalam hal ini adalah siswa terhadap sekolah menengah atas.

Kualitas pelayanan akademik menurut Lupiyoadi (2013: 163) adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan. Pelanggan, dalam hal ini siswa, akan mengatakan pelayanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Dari situ kita tau bahwa kualitas pelayanan akademik sangat erat hubungannya dengan mutu dan mutu sendiri berkenaan dengan produk dan layanan, yang bisa memenuhi kebutuhan pelanggan, harapan dan kepuasan dari pelanggan. Mutu tidak bersifat hanya saat ini tetapi dalam jangka panjang, dalam jangka tersebut mutu perlu terus diubah, ditingkatkan dan disempurnakan agar selalu bisa memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan dan sesuai dengan perkembangan atau

zaman lingkungan sekitar. Mutu menurut Firdaus (2021: 6) merupakan sesuatu yang menjadi standar atau dipersyaratkan untuk di capai dan konsep manajemen mutu pendidikan dan manajemen mutu sendiri merupakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan semua aktivitas yang berkaitan dengan kerja yang harus diselesaikan untuk mempertahankan mutu yang diinginkan. Mutu adalah sesuatu yang bersifat dinamis mengikuti dinamika pelanggan dan lingkungan. Mutu pelayanan akademik bisa dikatakan baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan yang baik tenaga pengajar, tenaga administrasi bahkan hingga petugas kebersihan. Tenaga pendidik (guru) harus memberikan jasa pengajaran yang baik kepada peserta didik. Tenaga administrasi harus mendukung dan melayani kebutuhan siswa yang berkaitan dengan administrasi dengan sebaik mungkin sehingga siswa mampu melakukan aktivitas akademiknya. Demikian pula dengan petugas perlengkapan dan kebersihan, petugas perlengkapan harus mempersiapkan sarana penunjang untuk proses belajar-mengajar yang dibutuhkan guru dan siswa, petugas kebersihan harus dapat senantiasa menjaga kebersihan fasilitas sehingga tidak mengganggu jalan proses belajar-mengajar di lingkungan sekolah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (siswa) untuk menjalin ikatan

hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pihak lembaga pendidikan tersebut dapat meningkatkan kepuasan siswa di mana lembaga pendidikan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan dapat meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Lembaga pendidikan harus dapat memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan internal dan pelanggan eksternal, agar dapat memenuhi persyaratan pelanggan atau mampu melebihi harapan pelanggan dan menetapkan kepuasan konsumen. Dalam proses pencapaian tujuan organisasi diperlukan adanya administrasi dan manajemen dimana dengan administrasi dan manajemen tersebut dapat disusun rencana kegiatan, melalui pengorganisasian. Manajemen itu sangat dibutuhkan oleh siapa saja yang bekerja bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Walaupun visi, misi dan wujud organisasi itu berbeda-beda tetapi pada fungsi manajerial yang dijalankan itu tetap mempunyai persamaan prinsip.

Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan dewasa ini mendorong setiap lembaga pendidikan untuk

memberikan layanan yang terbaik kepada siswa didiknya. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan- layanan yang semakin mempermudah akses siswa didiknya dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut dan juga mempertahankan citra dan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan menempati tempat penting dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Demi menciptakan layanan pendidikan yang baik, proses perlu dipelajari dan dipahami bersama. Proses interaksi yang dimaksud bukan hanya interaksi ketika melayani pelanggan (siswa), tetapi juga ketika berinteraksi di dalam organisasi, yaitu baik dengan pimpinan, bawahan, rekan, maupun dengan sarana fisiknya. Layanan pendidikan merupakan kegiatan utama di setiap lembaga pendidikan dan juga merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan siswa sekaligus merupakan barometer keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Untuk menciptakan keinginan dan harapan konsumen (kepuasan pelanggan) maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan baik. Hal tersebut sesuai

dengan firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ۚ

*Artinya: Maka, disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu dapat bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan tersebut. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka kamu bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran: 159).*

Ayat tersebut memiliki hubungan dengan mutu pelayanan karena didalamnya terdapat kisah yang menceritakan bagaimana sikap yang baik untuk melayani pelanggan, meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan sebagian kaum muslimin dalam perang uhud sehingga menyebabkan kaum muslimin menderita, namun tetapi Rasulullah selalu bersikap lemah lembut dan tidak marah kepada para pelanggar itu, bahkan memaafkannya, dan memohonkan ampunan dari Allah untuk mereka. Andaikata Nabi Muhammad saw. Bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka dan akan menjauhkan diri dari Rasulullah.

Dari beberapa pendapat yang sudah dipaparkan dapat diambil kesimpulan bahwa mutu pelayanan akademik pada hakekatnya harus dipenuhi dan untuk memenuhi kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perorangan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dihasilkan oleh jasa layanan atau jasa yang lainnya. Jadi Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan pendidikan (siswa) dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang baik dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

#### **b. Evaluasi atau Pengendalian Layanan Akademik**

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. Sistem ini ditujukan untuk mengetahui tingkat pencapaian dan kesesuaian antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai secara nyata berdasarkan kebijakan, program, dan kegiatan setiap unit pelaksana. Disamping fungsi monitoring dan evaluasi, pengendalian strategik juga memiliki fungsi kaji ulang dan revisi. Dua fungsi terakhir merupakan upaya yang dilakukan manakala di tengah perjalanan terjadi penyimpangan

dalam implementasi maupun perubahan – perubahan lingkungan yang sebelumnya tidak diprediksi yang dapat mempengaruhi jalannya perencanaan dan pengembangan strategi.

Monitoring dan evaluasi pembelajaran secara nyata diantaranya dilakukan dengan melakukan pengawasan terhadap kedisiplinan guru dalam mengajar diantaranya melalui pengamatan terhadap rekaman pembelajaran, khususnya terkait dengan kehadiran guru. Bentuk evaluasi lain adalah dengan memberikan lembar evaluasi kepada siswa pada akhir semester yang di dalamnya berisi tanggapan terhadap kompetensi guru yang memberikan mata kuliah, output nya adalah dikeluarkannya rapor guru yang disampaikan kepada guru yang bersangkutan, dan tembusannya disampaikan kepada Jurusan untuk ditindaklanjuti.

### **c. Manajemen Mutu Layanan Akademik dan Kepuasan Pelanggan**

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. Terkait dengan respon mahasiswa terhadap mutu layanan akademik yang disajikan pada dapat dikategorikan sebagai berikut:

- 1) Terhadap mutu layanan yang memuaskan, sejumlah siswa cenderung menampilkan sikap positif dalam bentuk kreativitas, minat, dan motivasi untuk mengikuti perkuliahan, berpartisipasi aktif dalam pembelajaran, dan semangat untuk meraih hasil belajar yang baik jika layanan yang diberikan oleh guru dalam pembelajaran memuaskan mereka.
- 2) Mutu layanan yang dianggap memuaskan bagi siswa dalam pembelajaran dan bimbingan adalah pertama jika materi dan informasi yang disajikan adalah sesuatu yang sifatnya baru dan up to date, kedua materi disampaikan dengan metodologi dan media yang sesuai dengan jenis mata pelajaran dan kemampuan siswa, ketiga materi disampaikan oleh guru yang memiliki kualifikasi pada bidang yang diajarkan dan memiliki moral sebagai tenaga pengajar.
- 3) Terhadap layanan kurang memuaskan mahasiswa cenderung menampilkan sikap negatif. Sikap negatif diantaranya ditunjukkan dengan sering terlambat masuk kuliah, kurang antusias, tugas pelajaran dibuat apa adanya, dan motivasi untuk berprestasi rendah.
- 4) Terdapat sebagian siswa yang kurang peduli terhadap mutu layanan akademik yang mereka terima. Sikap mereka terhadap layanan tidak dipengaruhi oleh mutu layanan. Bahkan sebagian malah senang jika pemberi layanan

kurang disiplin dan tidak memberikan banyak tugas sekolah. Sedangkan dari sisi content layanan, mereka umumnya kurang memahami kriteria layanan yang bermutu. Bagi mereka yang penting adalah bagaimana menyelesaikan kuliah dan memperoleh nilai.

**d. Macam-macam pelayanan Akademik**

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:

- 1) Pelayanan pembelajaran di ruang kelas, oleh guru/pendidik.
- 2) Pelayanan di ruang perpustakaan, oleh petugas perpustakaan.
- 3) Pelayanan di laboratorium IPA, oleh laboran/petugas laboratorium.
- 4) Pelayanan di ruang administrasi, oleh petugas administrasi
- 5) Pelayanan di ruang konseling, oleh konselor/guru BK.
- 6) Pelayanan tempat ibadah, oleh petugas.
- 7) Pelayanan di ruang jamban (toilet), oleh petugas kebersihan.
- 8) Pelayanan di ruang UKS, oleh petugas.
- 9) Pelayanan tempat bermain/olah raga, oleh petugas.

### **3. Prestasi Akademik**

#### **a. Pengertian Prestasi Akademik**

Dalam proses pendidikan, prestasi dibatasi pada prestasi belajar atau prestasi akademik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018), “Prestasi adalah hasil yang sudah dicapai (dari apa yang telah dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya)”. Sedangkan menurut Witherington (2003: 71), Prestasi adalah hasil yang dicapai oleh individu melalui usaha yang dialami secara langsung dan merupakan aktivitas kecakapan dalam situasi tertentu. Prestasi akademik merupakan sebuah kalimat yang terdiri dari dua kata, yaitu prestasi dan akademik, yang mana antara prestasi dan akademik mempunyai arti yang berbeda pula. Prestasi setiap orang itu tidak selalu sama dalam berbagai bidang. Misalnya prestasi dalam bidang olahraga, sastra, ilmu pengetahuan, teknologi, dan sebagainya. Sedangkan akademik merupakan segala hal yang berkaitan dengan keilmuan. Dan prestasi akademik dinyatakan sebagai pengetahuan yang telah dicapai atau keterampilan yang dikembangkan dalam mata pelajaran tertentu di lembaga sekolah, sering kali ditetapkan dengan nilai tes, untuk mengukur prestasi akademik siswa digunakan metode tes atau observasi. Tes yaitu cara untuk mengadakan penilaian yang berbentuk serangkaian tugas yang harus dikerjakan oleh

siswa. Dari situ kita mengartikan bahwa prestasi akademik merupakan besar penguasaan bahan pelajaran yang telah dicapai peserta didik yang diwujudkan berupa nilai.

Prestasi akademik menurut Suryabrata (2006: 15) adalah sebagai penilaian hasil pendidikan, yaitu untuk mengetahui pada waktu dilakukan penilaian sejauh manakah peserta didik setelah ia belajar dan berlatih dengan kesengajaan. Dan menurut Hipjillah (2015: 26), prestasi akademik adalah penilaian hasil pendidikan yang berbentuk perubahan dalam bidang pengetahuan, pemahaman, penerapan, sintesis dan evaluasi, dimana hasil penilaian diberikan berdasarkan hasil tes, evaluasi atau ujian dari setiap mata kuliah, hasil tersebut dapat diinterpretasikan secara objektif dan diterapkan dalam bentuk angka maupun kalimat sesuai dengan yang dicapai oleh setiap mahasiswa pada suatu periode tertentu. Prestasi belajar merupakan tingkat kemanusiaan yang dimiliki oleh siswa dalam menerima, menolak dan menilai berbagai informasi yang diperoleh dalam proses belajar mengajar. Keberhasilan belajar siswa dapat dinilai menggunakan pengukuran atas prestasi yang di dapatkannya. Prestasi akademik hasil yang diperoleh dari kesan-kesan yang mengakibatkan beberapa perubahan dalam diri individu sebagai hasil akhir dari beberapa aktivitas belajar. Dengan demikian, prestasi akademik yang ada di

sekolah adalah bentuk lain dari besarnya penguasaan bahan pelajaran yang telah dicapai oleh siswa, dan rapor bisa dijadikan hasil belajar terakhir dari penguasaan pelajaran.

Indikator yang ada dalam prestasi akademik yaitu:

1. Macam-macam Prestasi Akademik
2. Ukuran Prestasi Akademik
3. Fungsi Penilaian Prestasi Akademik
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Akademik

Prestasi akademik adalah perubahan dalam hal kecakapan oleh tingkah laku atau kemampuan yang dapat bertambah dalam beberapa waktu dan tidak disebabkan proses pertumbuhan, tetapi adanya situasi belajar. Perwujudan bentuk hasil proses belajar tersebut dapat berupa pemecahan lisan maupun tulisan, dan ketrampilan serta pemecahan masalah langsung dapat diukur atau dinilai dengan menggunakan tes yang standar. Mandiri dalam belajar merupakan potensi yang dimiliki oleh siswa untuk melakukan kegiatan belajar secara bertanggung jawab yang didorong oleh motivasi diri sendiri demi tercapainya prestasi belajar yang optimal. Dalam dunia pendidikan sekarang inilah sedikit siswa yang memiliki sikap kemandirian dalam belajar. Kebanyakan siswa masih bersikap saling ketergantungan dengan siswa lainnya dan ingin melakukan

segala hal yang berhubungan dengan prestasi akademik secara bersama-sama.

Dari beberapa pendapat diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa prestasi akademik merupakan sebuah hasil akhir yang bisa dikatakan memuaskan, dengan penguasaan materi atau pengetahuan yang tinggi. Dan untuk mengetahui hasil akhir dari penguasaan siswa yaitu dengan tes, tes sendiri merupakan suatu cara untuk mengadakan penilaian yang berbentuk serangkaian tugas yang harus dikerjakan oleh peserta didik.

#### **b. Macam-macam Prestasi Akademik**

Menurut Crow (1989: 28-29), Prestasi Akademik dapat dibagi menjadi tiga jenis. Yaitu:

##### 1) Kemampuan berbahasa.

Pertumbuhan seseorang membutuhkan tingkat berpikir yang lebih tinggi, yang sangat bergantung pada penggunaan bahasa. Bahasa adalah alat untuk membangun dan membentuk hubungan yang memperluas pengetahuan.

##### 2) Kemampuan matematika.

Kemampuan berhitung memiliki kemampuan untuk menekankan pemikiran ketika berhadapan dengan situasi yang membutuhkan pengalaman numerik.

### 3) Sains / Kemampuan Sains.

Di dunia yang penuh dengan pencapaian ilmiah, pendidikan sains sangat penting bagi semua orang. Setiap orang perlu menggunakan informasi ilmiah untuk membuat keputusan setiap hari. Dengan mempelajari ilmu-ilmu alam, siswa akan mengembangkan pengetahuan

#### c. Ukuran Prestasi Akademik

Menurut Azwar (1995: 17-18), nilai sekolah dapat diperiksa atau diukur dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain:

- 1) Nilai laporan. Anda dapat menggunakan sertifikat untuk menentukan nilai siswa. Siswa dengan nilai bagus dikatakan memiliki nilai tinggi, dan siswa dengan nilai buruk dikatakan memiliki nilai rendah. Indeks prestasi akademik.
- 2) Indeks kinerja akademik adalah hasil belajar yang dinyatakan dalam bentuk angka atau simbol. Indeks kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan belajar seseorang setelah melalui proses pembelajaran. Tingkat penyelesaian.
- 3) Tingkat ketuntasan merupakan hasil yang diperoleh selama praktik di lembaga tertentu dan merupakan indikator penting keberhasilan pembelajaran.

- 4) Perbedaan kelulusan. Predikat gelar adalah status seseorang pada akhir pendidikan, yang ditentukan oleh tingkat indikator kinerja yang dimilikinya. Waktu perjalanan pendidikan.
- 5) Waktu tempuh dari pelatihan hingga kelulusan adalah ukuran kinerja, putus sekolah menunjukkan kinerja yang baik, dan waktu perjalanan di luar periode pelatihan normal menunjukkan kinerja yang buruk.

**d. Fungsi Penilaian Prestasi Akademik**

Menurut Djiwandono (2002: 31-32), beberapa fungsi penilaian prestasi akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui derajat kesediaan seorang siswa untuk mengikuti jenjang pendidikan tertentu. Informasi ini sangat berharga bagi pendidik ketika mengajar siswa di kelas. Informasi tersebut adalah:
  - a) membagi siswa ke dalam kelas-kelas berdasarkan tingkat persiapannya.
  - b) mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan siswa dalam pembelajaran dasar dan mencocokkannya dengan kelemahan dan kelebihannya.
  - c) dasar, berguna untuk tiga hal. Mendiagnosis kesulitan belajar yang dihadapi siswa.
- 2) Untuk mendapatkan informasi, untuk mendapatkan bimbingan tentang jenis pendidikan yang cocok untuk

siswa tersebut. Penilaian yang dilakukan akan memaksimalkan potensi siswa. Berdasarkan potensi siswa, kita dapat memperkirakan bidang penelitian yang paling cocok untuk siswa tersebut di masa depan. Pilihan subjek yang salah dapat dihindari dengan evaluasi ilmiah.

- 3) Bandingkan apakah nilai siswa sesuai dengan kemampuan mereka. Jika skor anda lebih rendah dari kemampuan anda dalam suatu mata pelajaran, anda perlu mencari hambatan sehingga anda dapat meningkatkan nilai anda sesuai dengan kemampuan anda.
- 4) Untuk mengetahui apakah seorang siswa cukup dewasa untuk melanjutkan ke pendidikan tinggi. Jika prestasi akademik seorang mahasiswa dinilai dengan baik, maka mahasiswa tersebut dapat dikatakan cukup dewasa untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.
- 5) Agar dapat melakukan seleksi untuk menjaring mahasiswa yang memenuhi persyaratan diklat tertentu, maka perlu dilakukan seleksi bagi yang berminat belajar. Hasil penilaian yang dilakukan dapat memberikan indikasi yang cukup jelas tentang siswa mana yang akan memenuhi persyaratan untuk jenis pelatihan ini.

**e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Akademik**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi belajar.

Nana Syaodah Sukmadinata (2004:162-163) menggolongkan faktor-faktor tersebut menjadi 2 golongan yaitu:

- 1) Faktor yang berasal dari dalam diri individu, yang terdiri dari aspek jasmaniah/ kondisi fisik, psikomotor serta kondisi afektif dan kognitif dari individu.
- 2) Faktor yang berasal dari luar individu atau lingkungannya, yang terdiri dari lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.

Faktor yang berasal dari dalam diri (internal) yaitu:

- 1) Kesehatan

Kesehatan fisik dan mental sangat mempengaruhi kemampuan belajar. Jika Anda terus-menerus sakit, sering sakit kepala, demam, pilek, dan batuk dapat menyebabkan kurangnya kesenangan belajar. karena itu, Demikian pula dengan kesehatan mental yang buruk, seperti kekecewaan karena penyakit mental, konflik dengan teman, orang tua, atau alasan lain, dapat mengurangi atau mengurangi kesenangan belajar.

- 2) Intelegensi dan bakat

Ketika seseorang memiliki kecerdasan dan bakat yang tinggi di daerah tempat dia menuntut ilmu, maka proses belajarnya dibandingkan dengan mereka yang

lancar dan sukses dia berbakat tetapi memiliki sedikit kecerdasan.

3) Minat dan motivasi

Minat yang besar dalam belajar cenderung mengarah pada kinerja Minat belajar yang tinggi, sebaliknya rendah Ini tidak mengarah pada pembelajaran yang sukses. Itu dia Termotivasi

4) Cara belajar

Cara orang belajar juga mempengaruhi pencapaian hasil pergi belajar. Belajar tanpa memperhatikan teknik dan elemen Fisiologi, Psikologi, Ilmu Kesehatan Menang Hasil yang tidak memadai.

Faktor yang berasal dari luar diri (eksternal) yaitu:

1) Keluarga

Keluarga adalah ayah, ibu, anak, dan keluarga Menjadi pelayan. Unsur parenting sangat besar Dampaknya terhadap keberhasilan belajar anak. Tingkat pendidikan dan skala orang tua penghasilan, harmonis, atau bukan orang tua, dekat atau kurangnya hubungan, kurang pantas atau perhatian, konseling orang tua, hubungan orang tua-anak, semuanya Ini juga mempengaruhi pembelajaran anak anda. Situasi lain rumah juga mempengaruhi keberhasilan belajar. Besar ukuran rumah yang anda tinggali, apakah anda memiliki

peralatan / medianya seperti papan tulis, gambar, peta, ada atau tidak kamar atau meja belajar, dan sebagainya, semuanya itu turut menentukan keberhasilan belajar seseorang.

## 2) Sekolah

Keadaan sekolah yang anda pelajari juga memengaruhi level anda belajar sukses. Kualitas guru, metode pengajaran, kecukupan kurikulum untuk kemampuan dan situasi anak-anak Fasilitas dan perlengkapan sekolah, kondisi ruangan, nomor Siswa kelas, penerapan aturan, dll. Hal ini juga mempengaruhi keberhasilan belajar anak.

## 3) Masyarakat

Di dekat tempat tinggal, keadaan masyarakat adalah sebagai berikut: orang-orang terpelajar, terutama anak-anaknya rata-rata SMA dan akhlaknya baik dorong anak untuk belajar lebih giat. Tapi sekali lagi Anda tinggal di lingkungan dengan banyak anak-anak nakal. Pendidikan sekolah dan pengangguran akan berkurang Semangat belajar, atau bisa dikatakan kurang mendukung oleh karena itu, motivasi belajarnya rendah.

## 4) Lingkungan sekitar

Kondisi ruang tamu juga sangat penting mempengaruhi keberhasilan belajar. Kondisi lingkungan,

konstruksi perumahan, lingkungan, kondisi lalu lintas, iklim, dll. Misalnya, ketika membangun rumah penduduk pembelajaran yang sangat ketat dan membingungkan. Kondisi lalu lintas apa yang besar, kebisingan orang-orang di sekitar anda, pabrik, iklimnya terlalu panas untuk melakukan segalanya mempengaruhi kegembiraan belajar. di samping itu, hening, iklim yang sejuk, ini akan mempengaruhi proses belajar.

Belajar adalah sebuah proses dan lebih efektif jika didorong melalui motif batin. Belajar juga menjadi lebih efektif seiring berjalannya waktu praktek atau pengalaman untuk diri sendiri. Sungguh pelajaran yang berarti. Dari penjelasan tersebut, keberhasilan belajar hasil yang dicapai dalam pembelajaran akuisisi keterampilan dan pengetahuan melalui pengalaman.

Dari pendapat di atas, prestasi belajar kemampuan siswa, pengetahuan, sikap, keterampilan hebat untuk dipahami dan dapat dipahami mengedit atau menjawab pertanyaan dari bidang studi tertentu. Peneliti menggunakan istilah keberhasilan belajar berdasarkan keberhasilan belajar seperti prestasi akademik.

Rating digunakan untuk menentukan tingkat kemahiran kemudian pembelajaran dicapai dengan menggunakan alat/tes. Hasil dari setelah itu, evaluasi akan diproses sesuai

ketentuan yang berlaku. Tentukan berdasarkan nilai. Nilai adalah kalimat terakhir dalam hal ini, instruktur akan menyerahkannya kepada siswa yang ditunjuk nilai rata-rata kelas (IPK). Dengan menguasai materi siswa juga bisa bermain dengan baik performa luar biasa ini juga memengaruhi keinginan untuk menjadi guru.

## B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran yang peneliti, ada beberapa jurnal membahas tema yang relevan dengan peneliti topik yang dilakukan. Diantaranya adalah:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

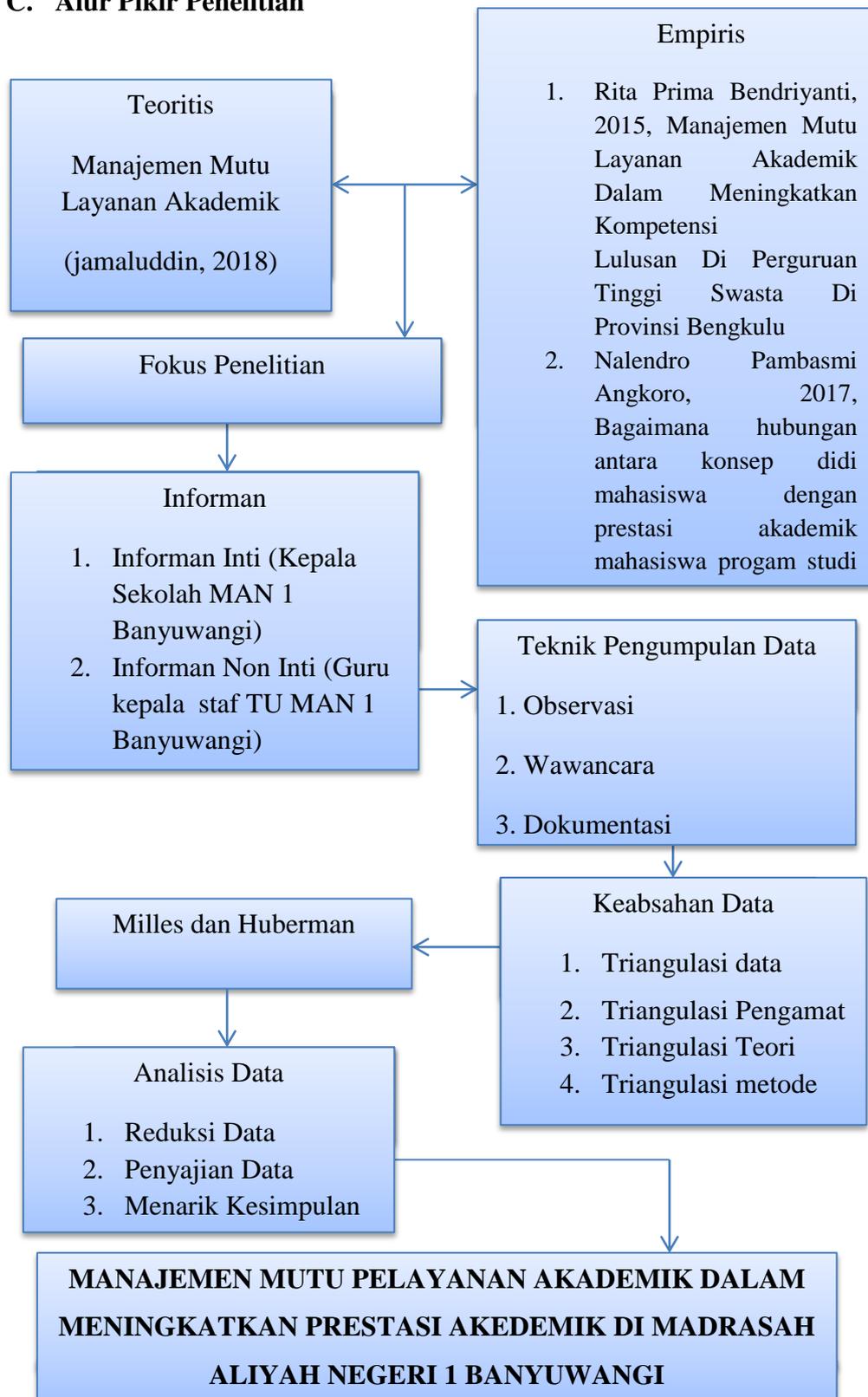
No	Nama & Tahun	Judul	Fokus Masalah	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Rita Prima Bendriyanti, 2015	Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan Di Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi	Bagaimana menganalisis dan memperoleh gambaran mengenai peningkatan manajemen mutu pelayanan akademik dalam upaya peningkatan kompetensi lulusan	Kualitatif Deskriptif	Penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan akademik yang dijalankan oleh seluruh komponen yang ada di perguruan tinggi, termasuk dosen, pegawai dan staff akademik memperlihatkan adanya perubahan menuju pada perbaikan yang lebih	Sama-sama manajemen mutu pelayanan akademik	Berbeda karena peneliti mempunyai tujuan prestasi akademik

		Bengkulu	perguruan tinggi swasta yang ada di provinsi Bengkulu		baik		
2	Nalendro Pambasmi Angkoro, 2017	Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Intan Lampung	Bagaimanakah mutu pelayanan akademik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa jurusan MPI	Kualitatif Deskriptif	penelitian ini diperoleh data pelaksanaan pelayanan akademik baik itu pelaksanaan dari wakil dekan bid. Akademik, kepala Subbagian, dan staf-staf subbag akademik	Sama-sama manajemen mutu pelayanan akademik	Berbeda karna peneliti mempunyai tujuan prestasi akademik

3	Rahmatu Ilah, 2016	Prestasi Akademik dan Kompetensi Sosial	Bagaimana hubungan antara konsep didik mahasiswa dengan prestasi akademik mahasiswa progam studi ilmu keperawatan diponegoro	Kuantitatif non eksperime ntal	Hasil uji chi square didapatkan p-value = 0,001 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara konsep diri dengan prestasi akademik. Jika konsep diri baik maka prestasinya akan baik, demikian pula kebaliknya. Lembaga pendidikan sebaiknya memperhatikan aspek konsep diri mahasiswa dalam proses pembelajaran.	Sama sama mempuny ai tujuan prestasi akademik	Berbeda karena peneliti Menggunak an Metode Kualitatif Deskriptif
---	--------------------------	--	--	---	---	--	---

Sumber: Olahan peneliti, 2022

### C. Alur Pikir Penelitian



Gambar 2.1 Alur pikir penelitian

Sumber: Olahan peneliti, 2022

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis 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. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani (2009 : 56-57) menyatakan bahwa Pendekatan kualitatif deskriptif ini tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, dan penelitian ini bersifat atau berkarakteristik bahwa datanya dinyatakan pada kondisi yang alamiah (natural setting) atau apa adanya.

Pada penelitian ini peneliti mengkonsentrasikan pada mutu Pelayanan Akademik MAN 1 Banyuwangi dengan data yang dikehendaki peneliti berupa data dalam bentuk deskriptif yaitu dengan bentuk kata kata tertulis dan perilaku yang bisa diamati kemudian diarahkan pada latar dan individu secara holistik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Arifin dalam Imron (2016: 54): “Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan sifat-sifat atau karakteristik suatu individu, keadaan, atau kelompok tertentu”. Adapun

alasan peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini karena peneliti sendiri atau bisa dengan bantuan orang lain merupakan alat atau menjadi pengumpul data (instrument) tentang mutu pelayanan akademik. Dengan demikian, dalam penelitian ini sangat dimungkinkan bagi peneliti untuk melakukan penyesuaian terhadap kenyataan yang ada di lapangan. Sehingga peneliti memiliki peran yang cukup besar, karena yang terjadi di tempat penelitian perlu uraian lebih lanjut dalam penulisan laporan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

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.

#### **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti sangatlah penting dan utama, seperti yang dikatakan Meleong bahwa “dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau bisa dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama (Imron Rosidi, 2011: 12)” Dalam penelitian adalah sifat dengan keadaan dari benda, orang atau yang menjadi perhatian dan sasaran dalam penelitian. Sifat atau keadaan dimaksud untuk bisa berupa sifat, kuantitas dan kualitas yang bisa juga berupa perilaku, kegiatan, atau pendapat. Peneliti hadir

langsung ke tempat kejadian subjek yang diamati. Peneliti juga mengikuti beberapa kegiatan siswa yang diteliti. Sebagai seorang peneliti hanya mengamati dan harus bersikap netral terhadap semua kejadian atau peristiwa yang sedang berlangsung dilokasi penelitian.

#### **D. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian menggunakan informan utama dalam penelitian adalah kepala MAN 1 Banyuwangi yaitu Drs.H. Saeroji, M. Ag. untuk menggali data utama terkait dari manajemen mutu pelayanan akademik yang ada di MAN 1 Banyuwangi dan selanjutnya peneliti diarahkan kepada pihak-pihak terkait yaitu guru dan kepala staf TU MAN 1 Banyuwangi.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Sumber data yang baik adalah yang dapat diyakini kevalidannya dan dapat menghadirkan bukti-bukti sehingga dalam penelitian dibagi menjadi dua yakni primer dan sekunder hal ini sesuai dengan apa yang telah diungkapkan oleh Sugiyono (2015: 308): menyatakan “Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalkan lewat orang lain atau lewat dokumen”. Diantaranya yaitu:

1. Data primer adalah sebuah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dengan melalui wawancara langsung kepada

kepala MAN 1 Banyuwangi dan observasi langsung dilembaga penelitian.

2. 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.

#### **F. Prosedur Pengumpulan Data**

Didalam pengumpulan data peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan . para ilmuan hanya dapat bekerja dengan berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Menurut Afifudin dan Ahmad Saebani dalam Imron (2016: 62): “Observasi partisipatif adalah peneliti dalam melakukan observasinya ikut melibatkan diri kedalam kehidupan sosial sehari-hari di lokasi penelitian”. Metode observasi ini digunakan untuk menggali data terkait dengan Mutu pelayanan MAN 1 Banyuwangi dalam meningkatkan Prestasi Akademik. Jadi metode ini digunakan untuk dapat mengamati secara

langsung keadaan dan situasi di dalam lembaga pendidikan yang akan diteliti.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Afifudin dan Ahmad Saebani dalam Imron (2016: 62): “Mengatakan wawancara adalah metode agar bisa memperoleh data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap atau mengobrol serta tatap muka”. Wawancara (interview) adalah metode pengumpulan data yang dijalankan dengan mengadakan tatap muka dan tanya jawab langsung kepada informan/ narasumber.

## 3. Dokumentasi

Menurut Mundir Rosyadi yang dikutip oleh Maria Ulfa dalam Imron (2017: 62) dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar, peraturan, karya seni dan film.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data tentang letak geografis, keadaan fisik dan non fisik MAN 1 Banyuwangi serta dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan mutu pelayanan akademik di MAN 1 Banyuwangi.

## G. Keabsahan Data

Menurut Saebani dalam Imron (2016 : 67) mengatakan bahwa ada empat macam triangulasi dalam teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan diantaranya:

### 1. Triangulasi data

Menggunakan berbagai sumber data, seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewancarai lebih dari satu objek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

### 2. Triangulasi pengamat

Adanya pengamat di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, misalnya pembimbing bertindak sebagai pengamat (expert judgement) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data. Di sini peneliti melibatkan pembimbing sebagai pengamat sekaligus memeriksa hasil data-data yang peneliti kumpulkan.

### 3. Triangulasi teori

Penggunaan beberapa macam teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memenuhi bisa syarat. Hal ini dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.

### 4. Triangulasi metode

Penggunaan berbagai mavcam metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode obsrevasi dan wawancara. Dalam penelitian ini,

peneliti menggunakan metode wawancara yang ditunjang melalui metode observasi dan dokumentasi. Hal ini ini untuk membandingkan antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk menguji hasil data yang telah dikumpulkan.

## **H. Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan sebuah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat mudah diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif itu bersifat induktif, yaitu analisis data yang diperoleh.

Menurut Miles dan Huberman (1992: 16) analisis ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang telah terjadi secara bersamaan antara lain: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Mengenai dari ketiga alur tersebut maka akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah

tampak waktu penelitiannya memutuskan kerangka konseptual daerah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya. Reduksi data/ transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data adalah bentuk suatu analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data kualitatif bisa disederhanakan dan ditransformasikan dengan berbagai macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan, menggolongkannya dalam satu pola yang luas, dan lain sebagainya. Kadang kala dapat juga mengubah data ke dalam angka atau peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

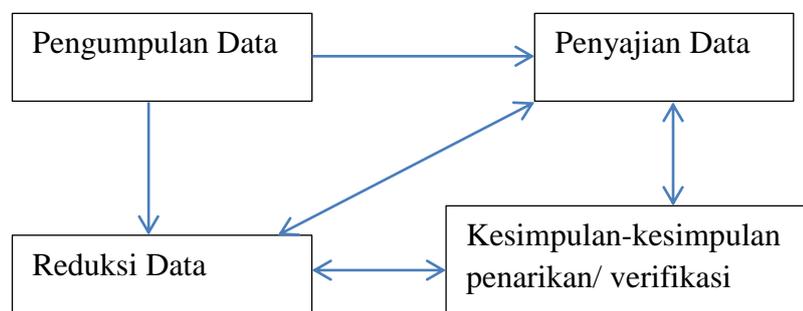
## 2. Penyajian Data

Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang bisa memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka yakin bahwa penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis grafik, matrik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat

yang sedang terjadi, dan bisa menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atau terus melangkah melakukan analisis.

### 3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman hanyalah sebagian dari kegiatan dari konfigurasi yang masih utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin singkat pemikiran kembali yang terlintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.



Gambar 2.2 Kerangka teknik analisis data  
Sumber: Olahan peneliti, 2022

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Penelitian

##### 1. Lokasi Madrasah Aliyah negeri 1 Banyuwangi

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Banyuwangi berdiri di pusat kota Banyuwangi tepatnya terletak di Jalan Ikan Tengiri No. 2 Banyuwangi Kecamatan Banyuwangi. Sebagai sekolah yang ada di kota tentunya mempunyai posisi yang sangat strategis karena dekat dengan pusat pemerintahan Kabupaten. Ke kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berjarak 1 Km, dekat dengan Bank Negara Indonesia, ke Kantor Bupati Banyuwangi 1,5 Km, dan dekat dengan Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi yang berjarak 500 M serta Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Banyuwangi berjarak 1 Km. Dengan Polres berjarak 1 Km serta mempunyai fasilitas olah raga yang sangat lengkap. Letak sekolah juga sangat dekat pesisir pantai Banyuwangi kira-kira dengan menempuh jarak 29 km dan dengan waktu 1 jam perjalanan sudah sampai pada penyeberangan Ketapang-Gilimanuk yang merupakan gerbang penyeberangan Banyuwangi-Bali. Hal ini berdasarkan profil MAN 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/2022. Dari gambaran tersebut menunjukkan posisi MAN 1 Banyuwangi sangat strategis, tentunya kondisi ini menguntungkan bila seluruh stakeholder dapat memanfaatkan dalam mendukung program-program dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan sekolah dan dalam upaya

meningkatkan kualitas di tengah pesatnya persaingan pendidikan terutama di pusat kota.

Adapun sejarah MAN 1 Banyuwangi bermula dari Sekolah Persiapan Institut Agama Islam Negeri (SPIAIN) Situbondo. Dengan Surat Keputusan Menteri Agama No. 27 tahun 1980, tertanggal 31 Mei 1980, SPIAIN Situbondo direlokasi ke Banyuwangi menjadi Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi yang kemudian disingkat dengan MAN 1 Banyuwangi. Adapun awal Penerimaan siswa sudah dimulai tahun pelajaran 1979/1980 dengan pemrakarsa Bapak Drs. Damin Nazar. Sejak keluarnya SK Menteri Agama tersebut di atas, secara operasional MAN 1 Banyuwangi bertahap terus mengembangkan dirinya. Sebagai upaya mengembangkan sayapnya, dalam waktu relatif singkat MAN 1 Banyuwangi, secara bertahap juga membuka kelas jauh (Fillial) sebagai berikut : (a) Tahun Pelajaran 1981/1982 : di Parijatah Srono, (b) Tahun Pelajaran 1982/1983 : di Situbondo, (c) Tahun Pelajaran 1983/1984 : di Genteng. Ketiga MAN Fillial tersebut sekarang sudah disahkan menjadi Madrasah Negeri yang berdiri sendiri, lepas dari madrasah induk yakni MAN 1 Banyuwangi.

Berkaitan dengan upaya pengembangan sekolah juga dikuatkan dengan Rencana Kegiatan Tahunan Madrasah (RKTM) tahun 2017/2018 tentang upaya untuk senantiasa memprioritaskan bidang akademik, sarana fisik maupun fasilitas penunjang lainnya pada masa-masa awal keberadaan madrasah yang masih dalam pertumbuhan.

Dalam keadaan belum memiliki gedung sendiri, kegiatan belajar mengajar dilaksanakan pada gedung pinjaman yaitu: (a) Tahun Pelajaran 1979/1980 : di MI Penataban Giri, (b) Tahun Pelajaran 1980/1981 : di MI Roudlotul Ulum Panderejo, (c) Tahun Pelajaran 1981/1982 : di Kelas I dan II di SDN Kebalenan Banyuwangi, sedang kelas III di gedung sendiri di Jalan Ikan Tengiri 02 Sobo Banyuwangi. Sejak tahun itu terus diusahakan pengembangan gedung, baik dengan dana swadaya melalui Badan Pembantu Penyelenggara Pendidikan (BP3) maupun Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA). Tidak hanya itu MAN 1 Banyuwangi juga sudah mengalami 10 kali pergantian kepala madrasah mulai tahun 1979 yang mulanya dipimpin oleh Drs. Damin Nazar hingga pada tahun pembelajaran 2016 sampai dengan sekarang dipimpin oleh Drs. Saeroji, M.Ag. Dalam memasuki era otonomi daerah, MAN 1 Banyuwangi dihadapkan pada persaingan ketat yang menuntut perbaikan manajemen, ketenagaan dan fasilitas serta memiliki daya saing positif dalam kependidikan.

Kondisi masyarakat sekitar MAN 1 Banyuwangi tepatnya di kelurahan Sobo kecamatan Banyuwangi adalah plural mayoritas beragama Islam dan sangat agamis dengan berbagai tingkat pekerjaan dan penghasilan yang diperoleh dari berbagai profesi seperti Pegawai Negeri Sipil, dagang, nelayan, dan buruh pabrik, sedikit sekali ke pertanian. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan kepala madrasah yang menyatakan bahwa sebagian besar peserta didik MAN 1 Banyuwangi menempati di pesantren sekitar Banyuwangi dan untuk

yang jaraknya jauh, madrasah menyediakan pesantren khusus peserta didik putri. Nuansa agamis masyarakat sekitar MAN 1 Banyuwangi juga dibuktikan dengan pengamatan peneliti pada 30 Oktober 2021 dimana sebagian besar peserta didik MAN 1 Banyuwangi bertempat di berbagai pondok pesantren sekitar kota Banyuwangi seperti pondok pesantren Al-Anwari, Darul Furqon, Chengho, dan sebagian besar di Ma'had Darul Mutta'alim yakni pesantren khusus peserta didik putri MAN 1 Banyuwangi. Selain itu beberapa peserta didik yang jaraknya jauh dari madrasah juga menempati di beberapa tempat kost sekitar Banyuwangi yang terjangkau dari madrasah. Dari gambaran tersebut dapat diketahui jika minat masyarakat terhadap MAN 1 Banyuwangi semakin meningkat jumlahnya. Hal ini dikarenakan adanya prestasi yang diperoleh MAN 1 Banyuwangi perkembangannya lebih baik setiap tahun, baik dalam bidang akademik maupun non akademik dan juga didukung nuansa agamis di lingkungan madrasah.

Pada awal keberadaannya, sebagaimana lazimnya madrasah belum memiliki gedung sendiri, sehingga kegiatan belajar mengajar dilaksanakan pada gedung pinjaman dengan kronologis sebagai berikut:

- a. Tahun Pelajaran 1979 / 1980 di gedung MI Penataban Giri
- b. Tahun Pelajaran 1980 / 1981 di MI Roudlutul Ulum Panderejo
- c. Tahun Pelajaran 1981 / 1982 di Kelas I dan II di SDN Kebalenan Banyuwangi, sedangkan Kelas III digedung sendiri di Jalan Ikan Tengiri No. 02, Sobo – Banyuwangi Sejak tahun itu terus

dusahakan pengembangan gedung, baik dengan Swadaya maupun DIP yaitu dana bantuan dari pemerintah.

## **2. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi**

### **a. Visi**

Unggul dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang dilandasi Iman dan Taqwa serta berwawasan lingkungan

### **b. Misi**

- 1) Melaksanakan bimbingan dan pembelajaran secara aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan, sehingga setiap siswa dapat berkembang secara optimal, sesuai dengan potensi yang dimiliki.
- 2) Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif dan daya saing yang sehat kepada seluruh warga madrasah baik dalam potensi akademik maupun non akademik.
- 3) Mendorong, membantu dan memfasilitasi siswa untuk mengembangkan kemampuan bakat dan minatnya, sehingga dapat dikembangkan secara lebih optimal dan memiliki daya saing yang tinggi.
- 4) Menumbuhkan semangat belajar ilmu keagamaan Islam.
- 5) Menumbuh kembangkan sikap perilaku dan amaliah keagamaan Islam di Madrasah.
- 6) Mengembangkan *life-skills* dalam setiap aktivitas pendidikan.
- 7) Mengembangkan sikap kepekaan terhadap lingkungan.

- 8) Menciptakan lingkungan madrasah yang sehat, bersih dan indah.
- 9) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga Madrasah, Komite Madrasah dan *stakeholders* dalam pengambilan keputusan.

### **3. Fasilitas yang di sediakan oleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Mengingat sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penentu terhadap hasil belajar siswa, maka persyaratan dan penggunaan fasilitas belajar harus mengacu pada tujuan pembelajaran, metode, penilaian minat siswa dan kemampuan guru. Penggunaan fasilitas belajar dilakukan secara efektif dan efisien dengan mengacu pada proses belajar mengajar di sekolah. Secara umum, fasilitas belajar yang memadai yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan akan mendukung kegiatan belajar. Berikut merupakan fasilitas yang sudah di sediakan oleh MAN 1 Banyuwangi di antaranya yaitu:

- a. Ruang Kelas
- b. Ruang Kepala Madrasah
- c. Ruang Ketata Usahaan
- d. Ruang Guru
- e. Ruang Waka

- f. Ruang Tatib
- g. Ruang Lab. Komputer
- h. Ruang Lab. Bahasa
- i. Ruang Lab. IPA
- j. Ruang Perpustakaan
- k. Ruang BP/BK
- l. Ruang UKS
- m. Ruang Komite Madrasah
- n. Masjid
- o. Ruang Takmir
- p. Ruang Satpam
- q. Ruang Penggandaan
- r. Ruang Koperasi Siswa
- s. Ruang Ketrampilan
- t. Ruang OSIS
- u. Ruang Pramuka
- v. Ruang studio music
- w. Ruang alat 2 Drum Band
- x. Kantin siswa
- y. Tempat Parkir sepeda guru
- z. Tempat sepeda Parkir murid
- aa. Lapangan Basket
- bb. Lapangan Tennis
- cc. Kamar mandi/WC kepala

- dd. Kamar mandi/WC Guru
- ee. Kamar mandi/WC TU
- ff. Kamar mandi/WC Siswa
- gg. Area Hotspot
- hh. Lapangan Upacara
- ii. Pentas serba guna

#### 4. Daftar Guru dan Karyawan Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi

Tabel 4.1  
Data guru dan karyawan MAN 1 Banyuwangi

NO	NAMA	TUGAS
1	Drs. H Sumarno, M.Pd.I	Koordinator PKM / Waka
2	Drs Anwarudin, M.Pd.I	Waka. Kurikulum
3	Selamet Daroini, M.Pd.I	Asisten Kurikulum
4	Nur Hapipi, S.Ag., M.Pd.I	Waka. Kesiswaan
5	Drs. H. Mariyono M.Pd.	Waka. Sarpras
6	Muh. Nur Rofiq, M.Pd.I	Waka. Humas
7	Drs. Lasmono, M.Pd.	Litbang 1
8	Nanang Kosim ZA, S.Ag, M.Pd.I	Litbang 2
9	Dra. Hj. Istiaroh, M.Pd.I	Bendahara Umum Komite
10	Zainul Arifin S.Ag	Bendahara Komite Kls X
11	Friska Mutiara Choirunnisa	Bendahara Komite Kls XI
12	Siti Nur Kholipah	Bendahara Komite Kls XII
13	Karimah	Bendahara DIPA
14	Maulida khoirunnisa	PTSP )
15	Amelia W. Safina, S.Psi	BP/BK (koord)
16	Dra. Nurul Elfiyah, M.Pd.I	BP/BK
17		BP/BK

18	Mianingrum S.Pd.	BP/BK
19	Ahmad Rizki M S.Pd.	BP/BK
20	Nanik Ekowati, S.Pd.	7K (Koord )
21	Akromin, S.Pd.	7K
22	Jeni Wahyudi S.Pd.	7K
23	Ani Mustikawati S.Pd.	7K
24	Hartatik, S.Pd	7K
25	Ratna Dewi, S.Pd	Koordinatao taman
26	Ainur Rofik, S.Pd	Pramuka dan Pelatih Upacara (KOORD)
27	Ani Kurniawati S.Pd.	Pramuka
28	Yuni Nur Aini, SH., S Pd.	Pramuka
29	Rini Untiyawati, S.Pd	Pramuka
30	H. Akh. Musollin, M.Pd.I	Keagamaan (KOORD)
31	Mochammad Nur hadi S.Pd.	Keagamaan
32	Musifah Risdiana S.Pd	Keagamaan
33	Ahmad Najib S.Pd. M.Pd.I	Keagamaan
34	Drajat Wahyudi S.Pd.	Kopsis (Ketua)
35	Rini Untiawati S.Pd.	Kopsis (Bendahara)
36	Nuriana	Kopsis (sekretaris )
37	Nurhalimatussa'diyah S.Pd.	Lab. Fisika (KOORD)
38	Teguh Prasetyo S.Si.	Lab. Fisika (anggota)
39	Dra. Lisa Nur Baiti M.Pd.I	Lab. Biologi/kimia
40	Zainul Arifin S.Ag	Tenaga lab fis,kim ,Bio
41	Nurul Lutfiah M.Pd	lab. Bahasa
42	Erwin Kurniawan S.Pd.	Lab. Komputer/maintenance
43	Nur Faidah S.Pd.. I	Kepala Pustakawan
44	Muhtar	Pustakawan,Koord. Kebersihan
45	Atmim Kholisoh S.Pd.	Pembina Osis

46	Putri Wahidah, S.Pd.	PA,UKS dan PMR (koord)
47	Fitra Rizki Azizah S.Pd.	PA,UKS dan PMR (anggota)
48	Aminatun Kharimah S.Hum	PA,UKS dan PMR (anggota)
49	Nur Isnain Zuhrofiati A.Md. Kep	Petugas UKS
50	H. Mariono M.Pd.	koord.Olah raga
51	Mutimatun Nikmah, S.Pd	Olimpiade/ksm (Koor)
52	Jeni Wahyudi S.Pd.	Pembina Futsal
53	Yuni Nur Aini, SH., S Pd.	Drum Band dan Seni (koord)
54	Muhtar	Drum Band dan Seni (anggota)
55	Teguh Prasetio S.Si.	KIR ,Robotik (koord)
56	Drs. Anwarddin	Pengurus Ma;had (ketua)
57	Selamet Daroini, M.Pd.I	Pengurus Ma;had (sekretaris)
58	Nur Hapipi, S.Ag., M.Pd.I	Pengurus Ma;had (Bag, Pendk)
59	Dra. Nurul Elfiyah, M.Pd.I	Pengurus Ma;had (bdhr)
60	Ahmad Rizki M S.Pd.	Pengurus Ma;had (Kepesantrenan)
61	Rosika Warda Nur Safitri	Musrifah Ma'had (Koor)
62	Ifa Amalia A	Musrifah Ma'had
63	Fiki Muflihati	Musrifah Ma'had
64	Niswah Ainil Widat	Musrifah Ma'had
65	Drs. Lasmono, M.Pd.	TIM Riset Koordinator I
66	Nanang Kosim Zainul Arifin,M.PdI	TIM Riset Koordinator II

67	Nurul Ludfia Rohmah, M.Pd	TIM Riset Koordinator II
68	Teguh Prasetyo, S.Si	TIM Riset Koordinator IV
69	Nurhalimatussa'diyah, S.Pd	Anggota Tim Riset
70	Aminatun Kharimah, S.Hum	Anggota Tim Riset
71	Ani Mustikawati, S.Pd	Anggota Tim Riset
72	Nanik Ekowati, S.Pd	Anggota Tim Riset
73	Mochammad Nur Hadi, S.Pd	Anggota Tim Riset
74	Mutimmatun Nikmah, S.Pd	Anggota Tim Riset
75	Erma Rahmadani, S.Sos	Anggota Tim Riset
76	Ikbaar Anwar Subandi, Amd	Anggota Tim Riset

Sumber: Dokumentasi TU MAN 1 Banyuwangi, 2022

## B. Verifikasi Data Lapangan

Berdasarkan data-data yang telah peneliti kumpulkan baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi, berikut ini paparan data terkait tema yang ada di lokasi penelitian:

### 1. Paparan data

- a. Paparan Data tentang manajemen mutu di madrasah aliyah negeri 1 Banyuwangi

Keberhasilan dalam suatu lembaga pendidikan tentunya mempunyai target atau sasaran tertentu yang menjadi kunci keberhasilan termasuk kualitas atau mutu pendidikan baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Untuk itu mutu pendidikan perlu disusun secara struktural untuk dapat mencapai hasil yang diharapkan oleh organisasi atau lembaga. MAN 1 Banyuwangi dalam meningkatkan mutu pendidikan mempunyai beberapa tahapan sebagai berikut.

- 1) Pengelola MAN 1 Banyuwangi meningkatkan mutu pendidikan melalui input, proses maupun output peserta didik sesuai dengan harapan wali peserta didik, kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan, kelengkapan sarana dan prasarana. Sebagai upaya peningkatan mutu dan untuk mencapai visi maupun misi madrasah dengan selektif dalam proses rekrutmen peserta didik dengan sistem penjarangan siswa berprestasi baik dari ilmu pengetahuan, maupun minat bakat atau non akademik dengan adanya tes bagi peserta didik baru. Selain itu, kualifikasi dari tenaga pendidik dan kependidikan MAN 1 Banyuwangi sesuai dengan keahlian dan tingkat pendidikannya masing-masing atau kelinearan dalam keahlian dengan tugas dan tanggung jawab yang diampunya. Kelengkapan layanan akademik di MAN 1 Banyuwangi juga menjadi perhatian khusus madrasah dalam penunjang materi pembelajaran peserta didik. Sehingga peserta didik tidak hanya berpacu pada materi tetapi juga berperan langsung dalam praktek materi yang diajarkan.
- 2) Peningkatan mutu dengan memperhatikan harapan wali peserta didik terhadap output MAN 1 Banyuwangi yang unggul dalam ilmu keagamaan dengan pendidikan karakter berbasis ma'had. Sesuai dengan visi dan misi MAN 1 Banyuwangi yang unggul dalam ilmu

pengetahuan yang dilandasi iman dan taqwa. Oleh karena itu pengelola MAN 1 Banyuwangi dalam upaya mewujudkan harapan wali peserta didik dalam mengelola madrasah tidak hanya dengan pembelajaran materi tetapi juga penanaman iman dan taqwa dengan menggunakan pendidikan karakter dalam lingkungan sekolah dengan harapan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari baik di lingkup sekolah, keluarga, maupun masyarakat.

- 3) Peran *stakeholder* dalam menumbuhkan semangat bekerja dengan penanaman niat rukhud da'wah dalam bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Totalitas atau peran serta seorang pemimpin dalam sebuah organisasi maupun lembaga tentunya sangat berpengaruh dalam masa depan sebuah organisasi. Pengelola MAN 1 Banyuwangi dalam memberi semangat, motivasi, dan arahan terhadap pendidik dan tenaga kependidikan MAN 1 Banyuwangi dengan menanamkan dan memberikan penguatan bahwa sebagai seorang pendidik dan tenaga kependidikan di MAN 1 Banyuwangi harus dilandaskan dengan niat yang ikhlas atau rukhud da'wah, dalam arti tidak hanya sekedar bekerja tetapi harus diniatkan jihadul islamiyah sehingga dalam bekerja tidak dirasakan beban atau tekanan tetapi rasa penuh kebersamaan dan bekerja

dengan senang hati sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

- 4) Penghargaan (reward) terhadap kinerja pendidik dan tenaga kependidikan dengan kenaikan jabatan. Penghargaan (reward) yang diberikan pengelola MAN 1 Banyuwangi terhadap kinerja pendidik dan tenaga kependidikan setelah dilakukannya evaluasi kinerja pendidik dan tenaga kependidikan tidak menggunakan nominal tetapi dengan kenaikan jabatan lebih cepat dan pemberian tugas atau job description sesuai dengan prestasi yang diraih dengan harapan setiap pendidik dan tenaga kependidikan yang mendapatkan penghargaan dapat mengembangkan keahliannya.
- 5) Peningkatan SDM pendidik dan tenaga pendidikan dengan pelatihan sesuai bidang masing-masing. Output yang berkualitas tentunya didukung oleh pendidik dan tenaga pendidik yang kompeten. Pengelola MAN 1 Banyuwangi dalam upaya meningkatkan kualitas SDM pendidik dan tenaga kependidikannya dengan mengikutsertakan dalam berbagai pelatihan sesuai dengan bidang yang diampu oleh masing-masing pendidik dan tenaga kependidikan.
- 6) Pengembangan potensi peserta didik dengan mengikutsertakan pada even-even olimpiade setiap mata pelajaran. Untuk mengukur sejauh mana kemampuan

peserta didik dalam menyerap setiap materi yang sudah diajarkan dan untuk melatih mental peserta didik, MAN 1 Banyuwangi mengikutsertakan dalam berbagai perlombaan atau kompetisi yang diadakan oleh berbagai macam instansi seperti olimpiade setiap mata pelajaran. Selain itu madrasah juga memberi kesempatan pada calon output untuk mencari informasi terkait Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang bonafit dengan mendampingi peserta didik untuk study kampus. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan potensi dan mental bagi peserta didik serta sejauh mana kemampuan yang dimiliki oleh peserta didik dalam bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya.

b. Paparan Data Tentang Layanan Akademik Yang Sudah di Berikan Kepada Siswa MAN 1 Banyuwangi

Layanan akademik berbasis riset Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi merupakan sekolah Negeri adalah 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, hanya saja pada MA terdapat porsi lebih banyak mengenai pendidikan agama Islam.

Berkaitan dengan Istilah layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. sekolah memang tempatnya para siswa dan siswi belajar dan harus mendapat pelayanan yang maksimal, dan untuk menunjang akademik sekolah yaitu memerlukan pelayanan yang cukup dan layanan yang sudah disediakan oleh sekolah MAN 1 Banyuwangi yaitu diantaranya:

Tabel 4.2  
Ruang Layanan MAN 1 Banyuwangi

<b>NO</b>	<b>Tempat</b>	<b>Koordinasi</b>
1	Ruang bendahara	Dra. Hj. Istiaroh, M. pd. I
2	Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)	Maulida Khoirunisa
3	Ruang BK	Amelia W. Safina, S. Psi
4	Laboratorium fisika	Nur Halimatussa'diyah S. Pd.
5	Laboratorium biologi	Dra. Lisa Nur Baiti M. Pd. I

6	Laboratorium bahasa	Nurul Lutfiah M. Pd
7	Laboratorium Komputer	Erwin Kurniawan S. Pd.
8	Perpustakaan	Mukhtarulloh
9	UKS	Putri Wahidah S. Pd.
10	Seni	Yuni Nuraini, SH., S.Pd.
11	Pembina osis	Atmim Kholisoh S. Pd.

Sumber: Dokumentasi TU MAN 1 Banyuwangi

c. Paparan data tentang prestasi akademik siswa MAN 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/2022

MAN 1 Banyuwangi sebagai lembaga pendidikan tingkat menengah atastelah menunjukkan hasil yang positif dengan adanya berbagai prestasi yang telah diraih oleh siswa baik prestasi yang bersifat akademik maupun prestasi yang bersifat non akademik. Prestasi tersebut dicapai atas koordinasi yang baik antar kepala sekolah, guru, siswa dan komponen lain yang mendukung. Dengan peningkatan prestasi akademik siswa MAN 1 Banyuwangi merupakan langkah penting untuk mempertahankan eksistensi lembaga pendidikan tingkat menengah atas ini agar terus eksis dan terus meningkat ke arah yang lebih baik khususnya dalam hal prestasi akademik siswa.

1) Faktor faktor yang mempengaruhi prestasi akademik

Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi siswa salah satunya adalah kebiasaan belajar, kebiasaan belajar seseorang sangat menentukan keberhasilan seseorang dalam belajar, karena kebiasaan belajar yang buruk akan membuat

orang tersebut malas belajar sehingga hasil belajar yang diperoleh tidak maksimal. Prestasi seorang siswa dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal siswa. Siswa MAN 1 Banyuwangi memiliki beberapa prestasi yang di situ sebagian besar faktor yang mempengaruhi prestasi hampir seimbang dengan faktor internal dan eksternal. Salah faktor internal yang mempengaruhi yaitu kesehatan dan Minat yang besar dalam belajar. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu keadaan sekolah yang mampu memberikan layanan kepada siswa sehingga siswa seperti memiliki wadah untuk menyalurkan bakatnya seperti halnya kualitas guru, metode pengajaran, Kecukupan kurikulum untuk kemampuan dan situasi anak-anak Fasilitas dan perlengkapan sekolah, kondisi ruangan, nomor Siswa kelas, dan penerapan aturan.

## 2) Prestasi Akademik

Adapun prestasi akademik yang telah dicapai oleh siswa MAN 1 Banyuwangi pada tahun pembelajaran 2021/2022 baik tingkat Kecamatan, Kabupaten, dan Provinsi bahkan hingga internasional yaitu:

Tabel 4.3  
Daftar Siswa-Siswi MAN 1 Banyuwangi Peraih Penghargaan Internasional dari Berbagai Bidang

No	Nama Penerima	Jenis Kejuaraan	Tahun	Tingkat
----	---------------	-----------------	-------	---------

1.	Chika Nabila Orisandi, Navi'atun Nadhiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juara 1 Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP Influencer Award – People’s Choice RCAP CoSpace Rescue League).</li> <li>- Juara 3 Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP Influencer Award – Community Awareness RCAP CoSpace Rescue League</li> <li>- Juara 1 Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP Influencer Award – Community Building RCAP CoSpace Rescue League</li> <li>- Juara 1 Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP CoSpace Rescue League FirstSteps, U19</li> <li>- Juara 1 Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP Influencer Award – Most Populer Video CoSpace Rescue League</li> </ul>	2021	Internasio nal
2.	Meyriza Widya Pranata	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juara Favorit Africa Science Buskers Festival 2021</li> <li>- Honorable Mention Global Youth Science Technology Bowl Hongkong</li> </ul>	2021	Internasio nal

3.	Muhsinul Wafa	- Juara Favorit Africa Science Buskers Festival 2021 - Honorable Mention Global Youth Science Technology Bowl Hongkong	2021	Internasional
4.	Hendika Putra Anugrah	- Juara Favorit Africa Science Buskers Festival 2021 - Honorable Mention Global Youth Science Technology Bowl Hongkong	2021	Internasional
5.	Dinda Rima Rachcita Putri	- Juara Favorit Africa Science Buskers Festival 2021 - Honorable Mention Global Youth Science Technology Bowl Hongkong	2021	Internasional
6.	Amelia Cahyati Iftitah Ahdani Zuhri	Medali Perunggu dalam Kompetisi IYRC Korea	2021	Internasional

Sumber: Dokumentasi TU MAN 1 Banyuwangi, 2022

Tabel 4.4  
Daftar Siswa-Siswi MAN 1 Banyuwangi Peraih Penghargaan Nasional Dari Berbagai Bidang

No	Nama Penerima	Jenis Kejuaraan	Tahun	Tingkat
1.	Salma Insyirah	Medali Emas Sing Competition SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
2.	Afrind Jordan	Medali Perak Short	2021	Nasional

	Nazwa Luthfiyah Nadira Afaiza Putri	Movie SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)		
3.	Aurel Keisha Jessenianta Fitria Zulaikha Mahfudza Abdul Aziz Masyhuri	Medali Perak News Casting SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
4.	Syafrina Durotin Aini	Medali Perak Story Telling SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
5.	Elisa Adelia Putri	Medali Perunggu Story Telling SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
6.	Habib Anwash As Shodiq	Juara 1 News Anchor EXIT (Extraordinary English Festival) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	2021	Nasional
7.	Sayyidah Maimunah Afifah	Juara lomba News Students English Olympiad	2021	Nasional
8.	Zahra Nabila	Juara 2 KSMO Bidang Studi Ekonomi Terintegrasi Tingkat Kabupaten	2021	Kabupaten
9.	NUR INDAH MUFARROHATUL A'YUN	Juara 2 Kompetisi Bahasa Arab Nasional Virtual 2021	2021	Provinsi

Sumber: Dokumentasi TU MAN 1 Banyuwangi, 2022

## 2. Temuan Penelitian

### a. Manajemen mutu layanan akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi

Manajemen Mutu Layanan akademik adalah suatu metode dalam ilmu manajemen yang digunakan untuk mengelola sumber daya manusia pada suatu organisasi dengan dilakukan secara terus-menerus semata-mata untuk memperoleh kepuasan dari pelanggan. Pelanggan yang harus diberi layanan yang bermutu adalah pelanggan internal (guru dan karyawan) dan pelanggan eksternal (siswa, orang tua, masyarakat, pemerintah). Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu yang baik juga bisa digunakan untuk mengembangkan Prestasi Akademik di sekolah.

Dalam hal ini peneliti mengadakan wawancara bagaimana perencanaan proses implementasi manajemen mutu layanan akademik dalam mengembangkan prestasi akademik siswa di MAN 1 Banyuwangi. Hal ini sama seperti dengan yang diungkapkan oleh Bapak Saeroji selaku Kepala Sekolah MAN 1 Banyuwangi.

*“Waktu saya awal diamanahi sebagai kepala sekolah, saya memikirkan tentang tujuan sekolah ini terlebih dahulu. Saya ingin mencetak anak-anak yang memiliki prestasi akademik dan nasionalis melalui penerapan manajemen mutu layanan, atau keterlibatan dari semua pihak yang ada di sekolah. Akan tetapi, prestasi yang saya maksud adalah prestasi yang menunjukkan siswa MAN 1 Banyuwangi ini bisa meraih prestasi dengan baik dan bisa menerapkan akademiknya saat dimadrasah” (5 januari 2022)*

Hal ini mengingat bahwa visi sekolah adalah unggul dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang dilandasi Iman dan Taqwa serta berwawasan lingkungan. Visi sekolah atau lembaga pendidikan menjadi fokus atau tujuan utama yang ingin diraih oleh semua warga sekolah. Adanya prestasi akademik siswa semakin semangat belajar untuk meraih prestasi tersebut, bapak kepala sekolah pun memberikan contoh bahwa prestasi akademik itu adalah prestasi yang diperoleh siswa untuk kemampuan dalam bidang akademiknya. Hal ini diperkuat dengan yang diungkapkan oleh Bapak Kepala MAN 1 Banyuwangi:

*“Menurut saya, untuk meningkatkan prestasi akademik di sekolah, minimal anak sudah terbiasa melakukan pembelajaran secara aktif, jam segini waktunya pembelajaran di kelas. Hal tersebut adalah beberapa meningkatkan prestasi akademik. Tapi prestasi akademik sebenarnya bukan hanya pembelajaran secara efektif, tetapi bagaimana mereka juga bisa belajar di luar sekolah seperti privat mata pelajaran. Jadi harus seimbang pembelajaran di sekolah dan melakukan pembelajaran di luar sekolah. Tujuannya untuk menambah ilmu sesuai mata pelajaran yang diikuti, dan bisa meningkatkan prestasi akademik di sekolah.” (2 januari 2022)*

Dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Madrasah di atas bahwa sekolah melakukan perencanaan Manajemen Mutu Layanan akademik yang berorientasi pada peningkatan mutu siswa yang dihasilkan oleh madrasah. Perencanaan tersebut juga terealisasi dengan adanya program-program yang diadakan sekolah. Dengan adanya manajemen

mutu layanan akademik yang memberikan pelayanan maka akan dapat meningkatkan prestasi akademik di sekolah terutama untuk pembentukan kemampuan siswa yang sesuai dengan bidangnya.

Manajemen mutu dalam mempertahankan layanan akademik agar tetap eksis dalam memenuhi kebutuhan siswa MAN 1 Banyuwangi. Mutu merupakan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan dan manajemen mutu ialah suatu usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. Untuk mempertahankan layanan yang di berikan, sekolah akan terus menerus melakukan evaluasi seperti mengecek laboratorium, perpustakaan, ruang layanan dan lain sebagainya. pemaparan sama halnya di ungkapkan oleh kepala MAN 1 Banyuwangi.

*“Dalam mempertahankan mutu layanan yang ada di sekolah, kami selalu melakukan pengecekan terhadap fasilitas yang sudah ada agar konsumen atau siswa tidak merasa kecewa dengan apa yang sudah di sediakan, karena siswa merupakan konsumen penting yang harus di layani.” (5 januari 2022)*

Keterangan yang sama dalam mempertahankan layanan yang ada perlu adanya pengecekan secara terus menerus disampaikan oleh Waka. Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.

*“kami sebagai tenaga pendidik di sekolah, pelayanan yang sudah kami sediakan itu selalu kami pantau seperti mengecek dan mengganti salah satu fasilitas yang sudah tidak layak di gunakan seperti sekarang ini laboratorimu IPA yang dulunya terbagi menjadi biologi dan kimia sekarang sedang melakukan pembenahan untuk di jadikan laboratorium biologi, kimia dan fisika.” (5 januari 2022)*

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan pengamatan dan dokumentasi yang ditemukan oleh peneliti yang didapat langsung dari observasi tentang kondisi laboratorium yang sedang melakukan pembenahan.



Gambar 4.1 Ruang laboratorium di bongkar

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022



Gambar 4.2 Laboratorium proses penyelesaian

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Dalam dokumentasi tersebut terlihat labotarorium yang kosong sedang di benahi. Yang dulunya laboratorium kimia dan fisika menjadi satu ruangan sekarang akan di jadikan dua ruangan.

Layanan akademik yang telah sediakan dan sudah disesuaikan dengan kebutuhan siswa MAN 1 Banyuwangi. Layanan akademik sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi merupakan sekolah Negeri adalah 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. 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 waktuh tempuh Madrasah Aliyah sama seperti sekolah menengah atas. Pada dasarnya kurikulum MA sama dengan kurikulum sekolah menengah atas, hanya saja pada MA terdapat porsi lebih banyak mengenai pendidikan agama Islam.

Sekolah ini tidak hanya sekedar berbentuk Negeri, tetapi juga terdapat Ma'had yang dinaungi oleh Kementerian Agama yaitu ma'had Darul muta'alim. Ma'had darul muta'alim merupakan ma'had yang di sedikan oleh sekolah untuk siswa maupun siswi yang mempunyai keinginan sekolah tetapi juga

ingi mendalami ilmu agama dan juga di sediakan untuk siswa yang rumahnya jauh dari lokasi sekolah. Hal ini di katakan langsung oleh kepala sekolah MAN 1 Banyuwangi.

*“Saya mendirikan Ma’had darul muta’alim ini semata-mata hanya untuk siswa yang mau mendalami ilmu agama yang lebih, dan untuk siswa yang rumahnya jauh jadi bisa sekolah sambil mondok selain itu di dalam ma’had juga ada semacam bimbingan yang di situ mempelajari bahasa seperti bahasa arab dan bahasa inggris.” (5 januari 2022)*



Gambar 4.3 Ma’had Darul Muta’alim  
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Dokumentasi tersebut merupakan foto dari Ma’had Darul muta’alim yang telah di bangun dan di sediakan untuk siswa maupun siswi Man 1 Banyuwangi.

Berkaitan dengan Istilah layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan

secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Hal yang sama juga di ungkapkan pada hasil wawancara disampaikan oleh Waka. Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.

*“Pelayan Akademik merupakan pelayanan yang di berikan kepada siswa maupun siswi yang di situ untuk apa yaitu untuk menunjang prestatasi akademik. Layanan sendiri pada dasarnya menolong, bagaimana cara kita menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan begitu juga dengan siswa maupun siswi, bahkan menurut saya dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan sekolah apalagi sekolah modern untuk saat ini. Ada beberapa layanan yang ada di sekolah Man Banyuwangi yang memang kegunaanya untuk menunjang prestasi akademik yaitu diantaranya seperti ruang BK, ruang perpustakaan, lab Fisika, lab Komputer, lab bahasa dan lain sebagainya” (5 januari 2022)*

Informasi yang sama juga di sampaikan oleh kepala sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.

*“Setiap sekolah di bangun untuk memenuhi kebutuhan siswa, dan sekolah akan selalu memberikan pelayanan yang baik agar siswa akan dengan mudah belajar di sekolah. Salah satu pelayanan yang di berikan yaitu dengan menyediakan fasilitas yang memadai seperti ruang BK, ruang perpustakaan, lab Fisika, lab Komputer, lab bahasa agar siswa memiliki semangat belajar yang lebih.” (5 januari 2022)*

Dari pemaparan bapak kepala sekolah dan WKM kurikulum maka penulis mengetahui bahwa sekolah memang tempatnya para siswa dan siswi belajar dan harus mendapat pelayanan yang maksimal, dan untuk menunjang akademik

sekolah yaitu memerlukan pelayanan yang cukup dan layanan yang sudah disediakan oleh sekolah MAN 1 Banyuwangi yaitu diantaranya:

Tabel 4.5

## Ruangan Layanan MAN 1 Banyuwangi

NO	Tempat	Koordinasi
1	Ruang bendahara	Dra. Hj. Istiaroh, M. pd. I
2	Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)	Maulida Khoirunisa
3	Ruang BK	Amelia W. Safina, S. Psi
4	Laboratorium fisika	Nur Halimatussa'diyah S. Pd.
5	Laboratorium biologi	Dra. Lisa Nur Baiti M. Pd. I
6	Laboratorium bahasa	Nurul Lutfiah M. Pd
7	Laboratorium Komputer	Erwin Kurniawan S. Pd.
8	Perpustakaan	Mukhtarulloh
9	UKS	Putri Wahidah S. Pd.
10	Seni	Yuni Nuraini, SH., S.Pd.
11	Pembina osis	Atmim Kholisoh S. Pd.

Sumber: Dokumentasi TU MAN 1 Banyuwangi, 2022

Dari tabel 4.5 terlihat ruang layanan dan penanggung jawab setiap ruangan yang sudah di siapkan untuk peserta didik MAN 1 Banyuwangi. Hasil wawancara tersebut sesuai dengan observasi dan dokumentasi yang ditemukan peneliti di lokasi penelitian.

**b. Pestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi**

- 1) Faktor faktor yang mempengaruhi prestasi akademik MAN 1 Banyuwangi

Prestasi belajar sangat diutamakan dalam dunia pendidikan. Maka dari itu prestasi akademik yang dicapai tiap-tiap siswa tidak sama, hal ini disebabkan adanya beberapa faktor baik dari dalam diri anak (internal) dan dari luar siswa (eksternal). Hal ini sama halnya di sampaikan oleh kepala sekolah MAN 1 Banyuwangi.

*“Siswa-siswi di sini tidak semata-mata langsung pintar namun ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi prestasi seorang siswa. Kebanyakan siswa di sini faktor yang mempengaruhi yaitu yang pasti keadaan sehat rohani dan jasmani dan keinginan belajar yang kuat. Begitu juga keadaan sekolah layanan yang di berikan oleh sekolah juga mendukung jadi siswa mampu untuk menyalurkan bakatnya.” ( 5 januari 2022)*

Informasi yang sama juga di sampaikan oleh Waka. Kurikulum.

*“Prestasi siswa siswi MAN 1 Banyuwangi dapat di raih karena siswa memiliki semangat belajar yang tinggi, hal itu juga karena badan yang sehat pastinya, namun faktor lain yang dapat mempengaruhi yaitu dengan adanya layanan yang di sediakan oleh sekolah jadi siswa lebih semangat lagi dalam mengasah bakat mereka.” (5 januari 2022)*

Dari pemaparan kepala sekolah dan Waka. Kurikulum dapat di ketahui bahwa faktor yang mempengaruhi prestasi hampir seimbang dengan faktor internal dan eksternal. Salah faktor internal yang mempengaruhi yaitu kesehatan dan Minat yang besar dalam belajar. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu keadaan sekolah yang mampu memberikan layanan kepada siswa sehingga siswa seperti memiliki wadah untuk

menyalurkan bakatnya seperti halnya kualitas guru, metode pengajaran, kecukupan kurikulum untuk kemampuan dan situasi anak-anak fasilitas dan perlengkapan sekolah, kondisi ruangan, dan penerapan aturan.



Gambar 4.4 kondisi ruangan kelas  
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas terlihat siswa siswi MAN 1 Banyuwangi sedang melaksanakan pembelajaran di dalam kelas yang sudah disediakan oleh sekolah

## 2) Macam-macam prestasi akademik MAN 1 Banyuwangi

Dalam meningkatkan prestasi akademik siswa adalah suatu konsep manajemen yang di dalamnya membutuhkan suatu kerja sama antara pihak yang berkaitan dengan lembaga untuk terwujudnya prestasi mata pelajaran sebagai bentuk keberhasilan dalam memiliki kemampuan masing-masing siswa. Dengan menjadikan prestasi akademik dalam lembaga pendidikan maka secara sadar siswa juga sangat terbantu adanya program prestasi akademik yang ada di sekolah. Manajemen mutu layanan

akademik yang ada di sekolah ini telah di barengi dengan usaha yang maksimal dari seluruh pihak pengelola pendidikan seperti kepala sekolah, guru, karyawan dan siswa, maka upaya manajemen mutu layanan akademik siswa masih berusaha untuk yang terbaik sehingga dapat memberikan output yang baik kepada masyarakat.

Hal ini di perkuat dengan apa yang di sampaikan oleh bapak kepala sekolah:

*“Perjalanan untuk dapat memaksimalkan prestasi akademik masih dalam evaluasi secara terus-menerus. Dan para tenaga kependidikan sekolah akan terus berusaha dengan memperbaiki layanan yang ada karena kami masih banyak menginginkan sesuatu yang lebih dari ini. Sehingga sekolah dapat memberikan output yang baik kepada masyarakat.”  
(5 januari 2022)*



Gambar 4.5 Evaluasi guru MAN 1 Banyuwangi  
Sumber: Olahan peneliti, 2022

Dari gambar tersebut terlihat para guru berkumpul untuk melakukan evaluasi dengan di pandu langsung oleh kepala sekolah MAN 1 Banyuwangi. Dari evaluasi tersebut maka akan di ketahui mana yang perlu di berbaiki.

Prestasi akademik merupakan hasil yang dicapai seseorang dalam penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dikembangkan dalam pelajaran, lazimnya ditunjukkan dengan tes angka nilai yang diberikan oleh guru. Prestasi yang di hasilkan dari evaluasi yang di lakukan oleh para guru yaitu adanya siswa yang mampu memenangkan beberapa lomba.

Hal ini juga di kuatkan oleh Waka. Kurikulum.

*“Di tahun pembelajaran 2021/2022 siswa MAN 1 Banyuwangi telah mendapat beberapa prestasi contohnya seperti Medali Emas Sing Competition SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition). Prestasi tersebut di raih tak lepas dari dukungan para guru yaitu dengan memberikan pengajaran kepada siswa.” (5 januari 2022)*

Bapak kepala sekolah menanggapi hal ini sebagai berikut.

*“selama ini kami melakukan evaluasi semata mata hanya untuk dapat meraih prestasi yang lebih, bukan hanya itu saja tetapi dari laboratorium kimia dan biologi yang saat ini sedang melakukan pbenahan siswa sudah mampu meraih prestasi Juara 1 Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP Influencer Award – People’s Choice RCAP CoSpace Rescue League), loba tersebut di raih tingkat internasional.” (5 januari 2022)*



Gambar 4.6 Siswa MAN 1 Banyuwangi berhasil menciptakan robot pemindah barang  
Sumber: Olahan peneliti, 2022

Dari gambar tersebut terlihat siswa siswi sedang berhasil menciptakan robot pemindah barang yang dilakukan di laboratorium IPA.

Akademik sendiri adalah suatu bidang yang mempelajari tentang kurikulum dalam fungsinya untuk meningkatkan pengetahuan dalam segi pendidikan yang dapat dikelola langsung oleh sebuah lembaga sekolah.

Hal tersebut juga dipaparkan ketika wawancara pada Waka Kurikulum MAN 1 Banyuwangi di ruang pertemuan. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“Akademik merupakan suatu tempat atau bidang yaitu bisa dikatakan sekolah yang mempelajari tentang kurikulum yang mempunyai fungsi guna untuk meningkatkan pengetahuan para peserta didik baik dalam segi pengetahuan, pendidikan yang di situ dikelola oleh suatu lembaga yaitu sekolah MAN 1 Banyuwangi. Kenapa akademik sekolah harus ditingkatkan karena sekarang zamannya sudah modern dan sekolah kita bertempat di pusat kota Banyuwangi . jadi, kita*

*harus sekreativ mungkin memanfaatkan dana yang sudah diberikan dari Negara untuk sekolah guna memaksimalkan kegiatan belajar mengajar dan tentunya untuk meningkatkan prestasi akademik sekolah.” (5 januari 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak sekolah sudah mencapai tujuan manajemen mutu layanan akademik tersebut. Dari situ pelanggan internal atau siswa sudah merasa puas dan bangga dengan pelayanan yang sudah di sediakan. Tolak ukur keberhasilan manajemen mutu layanan akademik dapat diartikan dengan sekolah dapat memperoleh prestasi akademik.

Paparan di atas juga di dukung dengan dokumentasi dan sertifikat yang peneliti lakukan yang mana peneliti menemukan hasil prestasi akademik siswa, di antaranya:

Tabel 4.6  
Data siswa Berprestasi

No	Nama Penerima	Jenis Kejuaraan	Tahun	Tingkat
1.	Salma Insyirah	Medali Emas Sing Competition SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
2.	Afrind Jordan Nazwa Luthfiah Nadira Aufaiza Putri	Medali Perak Short Movie SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
3.	Aurel Keisha	Medali Perak News Casting SBEC	2021	Nasional

	Jessenianta Fitria Zulaikha Mahfudza Abdul Aziz Masyhuri	(Stikes Banyuwangi English Competition)		
4.	Syafrina Durotin Aini	Medali Perak Story Telling SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
5.	Elisa Adelia Putri	Medali Perunggu Story Telling SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)	2021	Nasional
6.	Habib Anwash As Shodiq	Juara 1 News Anchor EXIT (Extraordinary English Festival) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	2021	Nasional
7.	Sayyidah Maimunah Afifah	Juara lomba News Students English Olympiad	2021	Nasional
8.	Zahra Nabila	Juara 2 KSMO Bidang Studi Ekonomi Terintegrasi Tingkat Kabupaten	2021	Kabupaten
9.	NUR INDAH MUFARROHATUL A'YUN	Juara 2 Kompetisi Bahasa Arab Nasional Virtual 2021	2021	Provinsi

Sumber: Dokumentasi TU MAN 1 Banyuwangi, 2022

Berdasarkan tabel di atas, untuk meningkatkan prestasi akademik siswa perlu memiliki penghargaan saat mengikuti olimpiade ataupun prestasi yang lain. Dengan adanya prestasi

tersebut madrasah bisa memenuhi standar yang sudah di tetapkan oleh madrasah. Guna untuk meningkatkan mutu di madrasah, agar visi-misi yang sudah di lakukan bisa mencapai tujuan yang telah di tentukan.

**c. Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi**

Manajemen mutu layanan akademik merupakan kegiatan dari sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan perbaikan secara terus menerus. Dalam manajemen mutu layanan akademik di madrasah, peran kepala sekolah harus mampu mengelola sumber daya manusia yang ada di sekolah tersebut untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah di tetapkan MAN 1 Banyuwangi yaitu mempunyai tujuan untuk membentuk siswa-siswi yang mempunyai prestasi akademik. 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 (murid, wali murid dan masyarakat sekitar).

Dalam meningkatkan prestasi akademik dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain melalui kebijakan kepala sekolah, kegiatan belajar mengajar di kelas, kegiatan di luar sekolah yang menyangkut mata pelajaran, dan mengikuti olimpiade di sekolah maupun di luar sekolah. manajemen mutu

terpadu dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di sekolah dapat dilaksanakan dengan penyediaan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh tim kerja sekolah. Hal ini seperti yang disampaikan oleh bapak kepala madrasah.

*“salah satu tugas kepala sekolah adalah mengakomodasi, memfasilitasi mengelola kegiatan siswa yang sudah ditetapkan oleh team dari kepala sekolah. Dalam programnya tetap ada pondasi awal kembali kepada visi misi sekolah yaitu Mendorong, membantu dan memfasilitasi siswa untuk mengembangkan kemampuan bakat dan minatnya, sehingga dapat dikembangkan secara lebih optimal dan memiliki daya saing yang tinggi. Adapun salah satu layanan atau fasilitas yang sudah diseiakan yaitu laboratorium sains, bahasa komputer perpustakaan dan lain-lain.”*

Ungkapan tersebut juga diperkuat oleh bapak kepala staf TU MAN 1 Banyuwangi.

*“Semua layanan yang sudah terbangun di sekolah ini adalah hasil kerjasama tim kerja yang diikuti oleh kepala sekolah, guru dan komite. Dengan adanya program tersebut diharapkan siswa mempunyai prestasi yang di milikinya.”*

Dalam pembangunan layanan tersebut, sekolah bekerja sama dengan pihak luar. Guru dituntut harus berperan sebagai perancang bagi keberhasilan siswa dalam meraih prestasi belajar yang tinggi di sekolah, guru harus sanggup mengatur, mengarahkan dan menggerakkan para siswa agar ia tahu tentang cara-cara belajar yang semestinya supaya memperoleh hasil yang sangat memuaskan. Kalau guru-guru tidak peduli tetang keadaan siswa belajar. Sudah pasti semua pekerjaan yang dilakukan para siswa akan menjadi sia-sia

belaka, karena bukan prestasi tinggi yang diperoleh, tetapi kegagalan yang didapat.

Tim kerja pada pembentukan layanan sekolah harus memahami dan melaksanakan pesan moral dalam program sekolah yang dilaksanakan. Kepala sekolah sebagai *leader* sekaligus *manager* dengan kewenangannya harus tetap memberi motivasi agar kepala sekolah bersama guru dan staf tetap konsisten dalam memelihara fasilitas yang ada di MAN 1 Banyuwangi, madrasah mempunyai program khusus dalam memelihara layanan yang ada yaitu dengan adanya evaluasi, dengan adanya evaluasi oleh kepala sekolah, guru dan staf maka akan tercipta layanan yang nyaman dan terpelihara. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Kepala Sekolah.

*“Sebelum melaksanakan kegiatan belajar mengajar maksudnya setelah ujian semester atau memasuki awal semester saya selalu mengumpulkan beberapa guru dan staf untuk hanya sekedar menanyakan kendala apa saja yang telah dialami, dengan adanya perkumpulan tersebut bisa mencari solusi bersama-sama agar tetap melaksanakan program dan kegiatan belajar mengajar dengan efektif dan efisien. Sebelum kami mensosialisasikan program tersebut kepada siswa/siswi, dari dalam diri kami sendiri harus sudah tertanam hal-hal baik tersebut. Saya selalu menyampaikan kepada guru dan staf “kalau kita sudah bosan memperingatkan anak-anak untuk menjadi baik, jangan harap anak itu menjadi baik”. Oleh karena itu bukan hanya siswa-siswi yang berusaha untuk pintar sendiri, tetapi guru harus memberikan wadah atau layanan dan juga motifasi.”*



Gambar 4.7 Monitoring guru  
Sumber: Olahan peeneliti, 2022

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah di MAN 1 Banyuwangi selalu melakukan evaluasi di awal semester atau setelah ujian semester sebelum melakukan kegiatan belajar mengajar di kelas maupun di dalam labotarorium.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Manajemen mutu layanan akademik merupakan sebuah metode yang di gunakan dalam manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan fasilitas yang sudah disediakan. Prestasi akademik saat ini banyak di kembangkan menjadi salah satu mutu sekolah. Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik perlu adanya perbaikan secara terus-menerus yang di gerakkan oleh semua pihak di sekolah demi satu tujuan untuk kepuasan pelanggan (murid, wali murid, dan masyarakat sekitar). Dengan memperbaiki mutu layanan sekolah, maka sekolah akan dengan mudah untuk mencapai sebuah prestasi yang memuaskan.

Sebagaimana yang telah tertera di bab 1 bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi”. Setelah peneliti menelaah dari hasil wawancara mendalam kepada informan yang bersangkutan dan memahami tentang manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik, hasil observasi (pengamatan) yang sudah di lakukan, dan dokumentasi yang di peroleh untuk mendukung hasil penelitian. Hasil temuan peneliti yang sudah di paparkan secara deskriptif mengenai: 1) manajemen mutu layanan akademik MAN 1 Banyuwangi 2) prestasi akademik MAN 1 Banyuwangi dan 3) manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik MAN 1 Banyuwangi.

Kemudian peneliti melakukan analisis hasil temuannya dengan dasar kajian-kajian teori dan fakta-fakta yang terdapat di lapangan. Dengan memadukan tiga teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) yaitu:

**A. 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. Upaya penyediaan layanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan menyediakan yaitu:

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

1. 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 di lakukan secara nyata guna untuk memastikan secara terus menerus dan untuk mendampingi kegiatan pengembangan sesuai dengan rencana yang telah di susun oleh pihak sekolah maka dari itu monitoring memang sangat penting untuk di lakukan sperti halnya teori yang di umgkapkan 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.

## 2. 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.

## **B. 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)”.

### **1. 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 halnya teori yang di ungkapkan oleh Crow (1989: 28-29), Prestasi Akademik dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu di antaranya 1) kemampuan berbahasa, 2) kemampuan matematika, 3) kemampuan sains.

- a. kemampuan bahasa, kemampuan bahasa merupakan kesanggupan, kecakapan, kekayaan ucapan pikiran yang digunakan untuk bekerjasama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri dalam percakapan yang baik. Kemampuan bahasa di sini bukan hanya mampu atau pintar dalam bahasa indonesia tetapi juga bahasa inggris, bahasa arab dan lain sebagainya. Siswa MAN 1

Banyuwangi telah memiliki prestasi akademik yang salah satunya yaitu kemampuan dalam berbahasa dengan di buktikan dengan memiliki kejuaraan Medali *Emas Sing Competition SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition)* di tahun 2021 tingkat nasional, dan tidak hanya itu siswa MAN 1 Banyuwangi juga meraih Juara 2 Kompetisi Bahasa Arab Nasional Virtual di tahun 2021 tingkat nasional.

- b. Kemampuan sains, Kemampuan sains merupakan kesanggupan atau kecakapan yang dimiliki seorang siswa dalam mempelajari dan menguasai lingkungan alam dii sekitar mereka yang diperoleh melalui proses mengaenal, mengamati dan melakukan percobaan atau eksperimen. Siswa MAN 1 Banyuwangi juga memiliki kemampuan sains dengan di buktikan dengan adanya eksperimen dengan pembuatan robot pemindah barang, dan juga pernah memenangkan Juara 1 *Robocup Asia – Pasific Tianjin Invitational Tournament (RCAP Influencer Award – People’s Choice RCAP CoSpace Rescue League)* di tahun 2021 tingkat internasional.
- c. Kemampuan matematika, Kemampuan matematika merupakan kemampuan yang bisa juga di sebut kemampuan matematis yaitu bukan hanya kemampuan berhitung tentang angka tatapi juga merupakan

penalaran matematis, komunikasi matematis, pemecahan masalah matematis, pemahaman konsep, pemahaman matematis, berpikir kreatif dan berpikir kritis, hal ini hampir sama dengan kemampuan sains yang dapat memecahkan masalah sistematis.

Dari ketiga kemampuan tersebut Siswa MAN 1 Banyuwangi lebih unggul di bidang kemampuan bahasa dan kemampuan Sains di bandingkan dengan kemampuan matematika.

## 2. 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.

Hal ini di buktikan dengan adanya buku rapot yang biasanya menggunakan skala pemeringkatan untuk menentukan kualitas hasil kerja murid di sekolah. hasil kerja murid tidak hanya di buktikan dengan adanya rapot namun tetapi juga bisa dengan nilai-nilai dalam mengikuti perlombaan atau reward.

### 3. 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, hal ini sesuai dengan teori yang di paparkan Menurut Djiwandono (2002: 31-32) yang di situ menyebutkan beberapa fungsi penilaian prestasi akademik salah satunya yaitu dapat membagi siswa ke dalam kelas-kelas berdasarkan tingkat persiapannya.

Dan dengan adanya penilaian prestasi akademik siswa maka guru dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan siswa dalam dasar belajar sehingga dapat menyesuaikan pelajaran yang diberikan sesuai dengan kelemahan dan kelebihan siswa tersebut.

### **C. 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 memperbaiki segala fasilitas yang ada atau memperbaiki layanan yang sudah diberikan kepada konsumen hal ini juga dilakukan 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 diberikan 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:

1. Pelayanan pembelajaran di ruang kelas, oleh guru/pendidik

Ruang Kelas (pendidikan) ialah suatu tempat untuk kegiatan proses belajar mengajar secara tatap muka yang bisa merujuk pada bangunan, ruangan, atau wahana untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya ruang kelas maka kegiatan proses belajar mengajar berlangsung maksimal, sehingga tujuan dari pembelajaran itu sendiri dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Pelayanan di ruang perpustakaan, oleh petugas perpustakaan.

Perpustakaan Sekolah merupakan semua perpustakaan yang ada atau diselenggarakan di sekolah baik itu sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas sampai sekolah lanjutan seperti perguruan tinggi. Perpustakaan sekolah berguna untuk menunjang proses belajar baik itu siswa yang berada di sekolah dasar atau sekolah lanjutan. Sebagian besar buku perpustakaan sekolah terdiri dari koleksi buku-buku pelajaran atau bacaan yang dapat menunjang proses pembelajaran. Tujuan adanya perpustakaan yaitu untuk meningkatkan minat dan kebiasaan membaca siswa

3. Pelayanan di laboratorium IPA, oleh laboran/petugas laboratorium.

Laboratorium IPA adalah suatu sistem kerja sama dari kelompok barang, atau unit tertentu tentang laboratorium IPA, untuk mencapai tujuan. Mengorganisasikan laboratorium IPA berarti menyusun sekelompok orang atau petugas dan sumberdaya lain untuk melaksanakan suatu rencana atau program guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang paling berdaya guna terhadap laboratorium IPA.

4. Pelayanan di ruang administrasi, oleh petugas administrasi

Administrasi pendidikan adalah suatu upaya mengkoordinasikan kegiatan yang saling bergantung dari orang-orang dan kelompok-kelompok dalam mencapai tujuan bersama pendidikan anak-anak.

5. Pelayanan di ruang konseling, oleh konselor/guru BK

bimbingan dan konseling merupakan bagian yang tidak bisa dilepaskan dari sistem pendidikan di sekolah, yang bertujuan untuk membantu para siswa agar dapat mengembangkan dirinya secara optimal dan memperoleh kemandirian. Agar pelayanan bimbingan dan konseling dapat berjalan efektif dan efisien maka perlu ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu sarana penting yang dapat menunjang terhadap efektivitas dan efisiensi layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah adalah ketersediaan ruang Bimbingan dan Konseling yang representatif, dalam arti dapat menampung segenap aktivitas pelayanan. Bimbingan dan Konseling.

6. Pelayanan tempat ibadah, oleh petugas

Pelayanan tempat ibadah atau biasa di sebut dengan masjid merupakan sebuah bangunan yang memiliki

fungsi sebagai tempat peribadatan pendukung sekolah, yang biasanya di gunakan untuk tempat ibadah siswa.

7. Pelayanan di ruang jamban (toilet), oleh petugas kebersihan.

Pelayanan di ruang jamban merupakan fasilitas yang juga harus di miliki oleh sekolah guna untuk pembuangan kotoran manusia atau siswa yang terdiri dari tempat jongkok atau tempat duduk dengan leher angsa, tangki penampungan tinja (*Septic tank*) dan tersedia air bersih untuk membersihkannya.

8. Pelayanan di ruang UKS, oleh petugas

Pelayanan di ruang UKS merupakan usaha kesehatan sekolah atau yang biasa disebut dengan UKS merupakan ruangan khusus yang digunakan untuk siswa ketika dalam keadaan sakit. Ruangan ini didesain untuk kenyamanan siswa ketika sedang beristirahat di dalam ruangan

9. Pelayanan tempat bermain/olah raga, oleh petugas.

Tempat bermain atau tempat olahraga merupakan tempat yang telah di sediakan oleh sekolah, biasanya tempat ini di gunakan para siswa untuk tempat berolahraga atau ketika sedang ada pelajaran penjaskes yang di pandu oleh guru masing-masing kelas.

Beberapa macam pelayanan tersebut di sediakan untuk siswa guna untuk menunjang kegiatan belajar mengajar peserta didik dan dengan adanya pelayanan tersebut lembaga pendidikan dapat membentuk siswa-siswi yang mempunyai prestasi akademik.

Dalam meningkatkan prestasi akademik dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain melalui penyediaan layanan untuk siswa, kegiatan belajar mengajar di kelas, kegiatan di luar sekolah yang menyangkut mata pelajaran, dan mengikuti olimpiade di sekolah maupun di luar sekolah. Olimpiade yang telah di ikuti dan di menangkan oleh MAN 1 Banyuwangi salah satunya yaitu Juara lomba News Students English Olympiad, Medali Perak News Casting SBEC (Stikes Banyuwangi English Competition).

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.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. 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.

## **B. Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

### 1. Implikasi Teori

- a. Manajemen mutu layanan akademik merupakan layanan akademik yang di sediakan guna untuk mempermudah proses belajar mengajar, MAN 1 Banyuwangi telah menyediakan beberapa layanan pembelajran dan beberapa ruang praktek seperti laboratorium, perpustakaan dan lain sebagainya, yang di situ akan memberikan pengaruh besar kepada siswa hal ini mendukung teori dari Jamaluddin bahwa 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. Dengan adanya layanan tersebut lembaga pendidikan berharap siswa dapat lebih mudah untuk belajar dan dapat meningkatkan bakat serta prestasi akademik.

- b. Ada beberapa jenis prestasi yang telah dicapai oleh siswa MAN 1 Banyuwangi tidak hanya berprestasi dalam satu bidang tetapi juga beberapa bidang seperti juara mata pelajaran bahasa Inggris maupun bahasa Arab juga meraih prestasi sains atau selainnya hal ini mendukung teori yang diungkapkan oleh Crow bahwa ada beberapa macam prestasi yang bisa dimiliki oleh siswa, prestasi akademik dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu di antaranya 1) kemampuan berbahasa, 2) kemampuan matematika, 3) kemampuan sains. Karena pada dasarnya setiap siswa memiliki kemampuan yang berbeda-beda sehingga siswa tidak hanya terfokus pada satu mata pelajaran. Dengan adanya kemampuan siswa yang berbeda-beda maka prestasi yang di raih pun juga beragam, maka di situlah ada beberapa macam prestasi akademik, yang memiliki manfaat untuk mengelompokkan prestasi apa saja yang telah di raih oleh peserta didik.

## 2. Implikasi Kebijakan

Implikasi kebijakan pada manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik adalah bentuk upaya yang telah dilakukan oleh madrasah atau lembaga pendidikan dalam

rangka memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan layanan guna untuk mempermudah proses belajar mengajar siswa sehingga prestasi siswa bisa meningkat. Dalam mempertahankan layanan yang telah disediakan agar tetap terjaga dengan baik madrasah perlu adanya pengecekan yang teliti sehingga tidak ada kerusakan fasilitas yang serius. Monitoring yang telah dilakukan oleh guru dan karyawan ini dapat mengevaluasi apa saja yang kurang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan pelanggan madrasah akan mendapat respon tentang bagaimana layanan yang sudah diberikan, karena respon pelanggan adalah masukan untuk lembaga pendidikan guna perbaikan secara terus menerus dan dilakukan demi kepuasan pelanggan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Adapun keterbatasan penelitian ini terdapat pada waktu yaitu penelitian hanya dilakukan dalam waktu dua bulan, yang sebenarnya waktu penelitian kualitatif itu kurang lebih enam bulan. Ada juga informan dalam penelitian hanya melibatkan pihak internal dari madrasah yaitu kepala sekolah, guru dan koordinator, belum sampai pada wali peserta didik, lulusan madrasah, dan masyarakat sekitar. Keterbatasan selanjutnya yaitu lokasi yang peneliti lakukan hanya dalam lingkup madrasah dan ma'had dengan langsung observasi di objek penelitian, belum sampai pada website dari luar seperti berita di Radar, link yang dimiliki madrasah dll. Dan masih banyak keterbatasan

yang dialami peneliti, diharapkan penelitian ini dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya dengan tema yang sama.

#### **D. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, disampaikan beberapa saran kepada pengelola madrasah dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Diharapkan pengelola MAN 1 Banyuwangi mampu meningkatkan prestasi akademik dengan memperhatikan apa yang di butuhkan oleh siswa.
2. Diharapkan tenaga pendidik maupun kependidikan MAN 1 Banyuwangi mampu mengelola atau merawat fasilitas yang sudah ada.
3. Diharapkan dengan adanya prestasi yang telah di raih oleh siswa, maka tenaga pendidik harus mampu mempertahankan dan semakin berusaha untuk meningkatkan prestasi tersebut.

## 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. *Psychologi 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*. Buletin 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



**INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM**  
**IAIDA**  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
**TERAKREDITASI**  
**BLOKAGUNG - BANYUWANGI**

Alamat : Pon. Pes. Darussalam Blokagung 02/IV Karangdoro Tegalsari Banyuwangi Jawa Timur - 68491 No. Hp: 085258405333 , Website: www.iaida.ac.id , E-mail: laidablokagung@gmail.com

Nomor : 31.5/274.45/FTK.IAIDA/C.3/III/2022  
Lamp. : -  
Hal : **PENGANTAR PENELITIAN**

Kepada Yang Terhormat:  
**MA Negeri 1 Banyuwangi**  
**Sobo, Banyuwangi**

Di - Tempat

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh*

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Blokagung Banyuwangi, memohonkan izin penelitian atas mahasiswa kami:

Nama : **HILDA FADHILATUR ROHMAH**  
TTL : **Semarang, 28 Pebruari 1999**  
NIM : **18111110056**  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan (FTK)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Alamat : Kutorejo RT 39 RW 03 Desa Kalipait Kec. Tegaldlimo  
HP : 081212611396  
Dosen Pembimbing : Nur Hidayati, M.Pd.I.

Untuk dapat diterima/melaksanakan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka penyelesaian program skripsi.

Adapun judul penelitiannya adalah:

***“Manajemen Mutu Pelayanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik MA Negeri 1 Banyuwangi ”***

Atas perkenan dan kerja samanya yang baik diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*



Blokagung, 15 Maret 2022





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUWANGI**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 1**  
Jalan Ikan Tengiri Nomor 02 Sobo Banyuwangi (68418)  
Telepon (0333) 424610; Faximile (0333) 424610  
Website:www.man1banyuwangi.sch.id; Email:man\_banyuwangi@yahoo.co.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 111 /Ma.13.30.01/PP.00.9/03/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Drs. Saeroji, M.Ag

NIP : 19680202 200112 1 003

Pangkat/Gol.Ruang : Pembina (IV/a)

Jabatan : Guru Madya/Kepala pada MAN 1 Banyuwangi

Menerangkan bahwa

NO	NAMA	NIM	PRODI
1	Hilda Fadhilatur Rohmah	18111110056	Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Nama tersebut diatas adalah Mahasiswa Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan **Telah Melaksanakan Penelitian** di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi, mulai 21 Januari 2022 s.d 20 Februari 2022.

Demikian Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 05 Maret 2022

Kepala Madrasah



Saeroji



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.E. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://tte.kemenag.go.id> atau kunjungi halaman <https://tte.kemenag.go.id/>

Token : 7xiXc2

NIM	18111110056	
NAMA	HILDA FADHILATURROHMAH	
FAKULTAS	TARBIYAH DAN KEGURUAN	
PROGRAM STUDI	S1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM	
PERIODE	20212	
JUDUL	Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2021 2022 rn rn rn rn rn rn	

No	Periode	Tanggal Mulai	Tanggal Selesai	Uraian Masalah	Bimbingan
1	20212	06 Februari 2022	28 Februari 2022	ACC Bab 1 – Bab 6	Skripsi
2	20212	01 Februari 2022	05 Februari 2022	Revisi Bab 5 dan Bab 6	Skripsi
3	20212	21 Januari 2022	31 Januari 2022	Pengajuan Bab 5 dan Bab 6	Skripsi
4	20212	13 Januari 2022	20 Januari 2022	Revisi Bab 3 dan Bab 4	Skripsi
5	20212	05 Januari 2022	12 Januari 2022	Pengajuan Bab 3 dan Bab 4	Skripsi
6	20212	01 Januari 2022	04 Januari 2022	Membuat Draf Pertanyaan Wawancara	Skripsi
7	20212	28 Desember 2021	31 Desember 2021	Revisi Bab 1 dan Bab 2	Skripsi
8	20212	22 Desember 2021	27 Desember 2021	Pengajuan Bab 1 dan Bab 2	Skripsi
9	20212	05 Desember 2021	08 Desember 2021	Metode Penelitian dan Finishing Proposal Skripsi	Proposal Skripsi
10	20212	02 Desember 2021	04 Desember 2021	Kajian Pustaka	Proposal Skripsi
11	20212	28 November 2021	01 Desember 2021	Fokus Penelitian – Definisi Istilah	Proposal Skripsi
12	20212	24 November 2021	27 November 2021	Latar Belakang Masalah	Proposal Skripsi
13	20212	21 November 2021	23 November 2021	Pengajuan Judul	Proposal Skripsi



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 22%**

Date: Kamis, Juni 02, 2022

Statistics: 4040 words Plagiarized / 18490 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

SKRIPSI MANAJEMEN MUTU LAYANAN AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI TAHUN PEMBELAJARAN 2021/2022 / Oleh : HILDA FADHILATURROHMAH NIM : 1811110056 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM (IAIDA) BLOKAGUNG BANYUWANGI 2022 SKRIPSI MANAJEMEN MUTU LAYANAN AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI TAHUN PEMBELAJARAN 2021/2022 / Oleh : HILDA FADHILATURROHMAH NIM : 1811110056 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM (IAIDA) BLOKAGUNG BANYUWANGI 2022 HALAMAN PRASYARAT GELAR MANAJEMEN MUTU PELAYANAN AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI TAHUN PEMBELAJARAN 2021/ 2022 SKRIPSI Diajukan kepada Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh: HILDA FADHILATURROHMAH NIM: 1811110056 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM (IAIDA) BLOKAGUNG TEGALSARI BANYUWANGI 2022 Halaman Persetujuan Skripsi dengan Judul : MANAJEMEN MUTU PELAYANAN AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI TAHUN 2021/2022 Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian proposal skripsi Pada tanggal : Mengetahui, Ketua Prodi Pembimbing Moh.

Harun Al Rosid, M.Pd.I Nur Hidayati, S.Pd.I, M.Pd.I. NIPY. 3150929038601 NIPY. 315605048801 PENGESAHAN Skripsi Saudari Hilda Fadhilaturrohmah telah di

## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

**Nama : Hilda Fadhilaturrohmah**

**No hp: 081212611396/ 082312146531**

**Judul Skripsi: Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi**

1. Bagaimana Manajemen Mutu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/ 2022?
2. Ada beberapa karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi mutu / kualitas, Antara lain: Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati bukti fisik. Dari beberapa paparan tersebut apakah ruang PTSP sudah memenuhi semuanya? mengapa
3. Prinsip Mutu dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan mutu/ kualitasnya, maka organisasi harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama dalam menjalankan roda organisasinya. Keenam prinsip tersebut terdiri atas: 1) kepemimpinan 2) pendidikan 3) Perencanaan strategic 4) review 5) komunikasi 6) total human reward. Dari ke enam prinsip tersebut apa yang masih belum dicapai oleh MAN 1 Banyuwangi?
4. Pelayanan akademik merupakan sebuah lembaga yang berupaya melakukan pembenahan yang baik terhadap kualitas layanan sirkulasi maupun pemenuhan layanan referensi yang relevan terhadap kebutuhan informasi ilmiah peserta didik dan kebutuhan penyelesaian tugas. Lalu Bagaimana Pelayanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/ 2022?
5. Lembaga pendidikan harus dapat memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan internal dan pelanggan eksternal, siapa yang di maksud pelanggan internal dan eksternal dalam sekolah dan apa saja yang harus di penuhi?

6. Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan dewasa ini mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada siswa didiknya. Apa saja layanan yang sudah di berikan kepada siswa MAN 1 Banyuwangi?
7. Terkait dengan pelayanan akademik MAN 1 Banyuwangi, sekolah memiliki sebuah ruang pelayanan yaitu ruang PTSP sebenarnya apa itu PTSP dan apakah PTSP bagian dari pelayanan akademik yang telah di berikan MAN 1 Banyuwangi?
8. Bagaimana pelayanan yang ada di PTSP?
9. Bagaimana implementasi mutu layanan akademik MAN 1 Banyuwangi?
10. Bagaimana cara mengevaluasi atau pengendalian layanan akademik yang ada di MAN 1 Banyuwangi?
11. Apa saja Faktor faktor dan nilai-nilai dominan yang mewarnai manajemen mutu layanan akademik?
12. 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
  - a. Pelayanan pembelajaran di ruang kelas
  - b. pelayanan di ruang perpustakaan
  - c. pelayanan di laboratorium
  - d. pelayanan di ruang administrasi
  - e. pelayanan di ruang konseling
  - f. pelayanan tempat ibadah
  - g. pelayanan di ruang jamban
  - h. pelayanan di ruang UKS
  - i. pelayanan tempat bermain atau olahraga

Bagaimana keadaan masing-masing indikator tersebut di MAN 1 Banyuwangi?

13. Prestasi akademik adalah sebagai penilaian hasil pendidikan, yaitu untuk mengetahui pada waktu dilakukan penilaian sejauh manakah peserta didik setelah ia belajar dan berlatih dengan kesengajaan. Lalu Bagaimana

prestasi akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/ 2022?

14. Dapatkah bapak memberikan diagram prestasi akademik 5 tahun ini?
15. Apa saja prestasi atau lomba lomba yang telah di menangkan oleh MAN 1 Banyuwangi pada tahun pembelajaran 2021/ 2022?
16. Macam-macam Prestasi Akademik Menurut Crow (1989: 28-29), Prestasi Akademik dapat dibagi menjadi tiga jenis. Yaitu: 1) kemampuan berbahasa. 2) kemampuan matematika 3) kemampuan Sains. Dari macam macam prestasi akademik tersebut mana yang lebih unggul yang di miliki oleh siswa MAN 1 Banyuwangi?
17. Nilai sekolah dapat diperiksa atau diukur dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain: 1) nilai laporan 2) Indeks kinerja akademik adalah hasil belajar yang dinyatakan dalam bentuk angka atau simbol 3) tingkat ketuntasan 4) perbedaan kelulusan 5) Waktu tempuh dari pelatihan hingga kelulusan. Apakah MAN 1 Banyuwangi juga menggunakan indikator tersebut?
18. Ada beberapa fungsi penilaian prestasi akademik salah satunya yaitu dapat membandingkan apakah nilai siswa sesuai dengan kemampuan mereka. Bagaimana cara sekolah dalam menilai prestasi siswa dan di sebuat apa nilai hasil akhir tersebut?
19. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi belajar siswa faktor-faktor tersebut terbagi menjadi 2 golongan yaitu: 1) dari dalam diri individu 2) dari luar individu. Faktor apa yang paling besar dalam memengaruhi siswa MAN 1 Banyuwangi untuk mendapat prestasi?
20. Jika faktor terbesar dalam memengaruhi siswa MAN 1 Banyuwangi untuk mendapat prestasi adalah faktor eksternal atau luar individu, apakah pelayanan yang di berikan oleh sekolah termasuk faktor eksternal tersebut? Lalu apa pelayanan yang paling di butuhkan oleh siswa?
21. Bagaimana manajemen mutu pelayanan akademik dalam meningkatkan prestasi akedemik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi tahun pembelajaran 2021/ 2022?



## DOKUMENTASI



Wawancara dengan kepala sekolah  
Sumber: Peneliti



Wawancara dengan waka. Kurikulum  
Sumber: Peneliti



Observasi dengan tenaga pendidik  
Sumber: Peneliti



Wawancara dengan peserta didik  
Sumber: Peneliti

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Nama** : Hilda fadhilaturrohmah  
**Tempat Tanggal Lahir** : Semarang, 28 Februari 1999  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Agama** : Islam  
**Alamat** : Dsn Kutorejo, Desa Kalipait, Kecamatan  
Tegaldlimo, Kabupaten Banyuwangi

### Riwayat Pendidikan

1. TK Khodijah 43 kalipait
2. MI Al-khoiriyah kalipait
3. SMP Full Day Sunan ampel Bangorejo
4. Madrasah Aliyah al-amiriyah
5. IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi
6. PP Darussalam Putri Utara