

## **Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan dalam Pelayanan Administrasi di SMK Pelayaran Katangka Makassar**

**M. Ahsan Agussalim**

*Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia*

**Corresponding Author:** ✉ [mustakira01@gmail.com](mailto:mustakira01@gmail.com)

### **ABSTRACT**

Quality management as a concept, its involvement is needed as an operational instrument in directing the administrative service process in a school. This study discusses the Application of Education Quality Management in Administrative Services at SMK Pelayaran Katangka Makassar. type of field research using a qualitative approach. Qualitative research does not use statistics, but through data collection, analysis, and then interpretation. It is usually related to social and human problems that are interdisciplinary, focusing on multimethod, naturalistic and interpretive (in data collection, paradigm, and interpretation). The data collection in this study was carried out directly at the Makassar Katangka Shipping Vocational School, as for the data collection techniques, namely: observation, interviews, and documentation. Data processing and analysis techniques are carried out by means of data reduction, data display, and verification. The results of this study show that education quality management then comes into a concept that offers a good direction to efforts to achieve the goals of a school. A good direction is to guide school management to obtain a quality standard that has a positive impact on society. Likewise, internally, the concept of education quality management is present to improve and fix things that are unequal internally so that it is able to maximize all services that are needed by school stakeholders.

**Keywords:** *Quality Management, Education Quality, Administrative Services*

### **ARTICLE INFO**

*Article history:*

Received

July 12, 2024

Revised

August 11, 2024

Accepted

August 20, 2024

Journal Homepage

<https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Published by

CV. Creative Tugu Pena

### **PENDAHULUAN**

Manajemen mutu sebagai suatu konsep, sangat dibutuhkan keterlibatannya sebagai instrumen suatu operasional dalam mengarahkan proses pelayanan administrasi disuatu sekolah. Agar dapat terukur Semisal dimulai dari bentuk penyelenggaraan administrasi dalam sekolah yang harus tertib dan teratur. Demi meningkatkan kemampuan pengelolaan pendidikan bagi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, bendahara sekolah, guru, kepala tata usaha dan staf tata usaha Peningkatan kemampuan dalam administrasi tersebut akan berakibat positif yaitu makin meningkatnya efisiensi, mutu dan perluasan pada kinerja di dunia pendidikan tersebut untuk memperlancar kegiatan di atas agar lebih efektif dan efisien perlu informasi yang memadai. Sistem informasi di dunia pendidikan ini menyangkut dua hal pokok yaitu kegiatan pencatatan data (*recording system*) dan pelaporan (*reporting system*) yang kemudian dipahami sebagai aktivitas administrasi (Sumantri, 2015).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia “mutu” berarti ukuran baik buruknya sesuatu, kualitas, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan). Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Menurut Rusman, antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan. Akan tetapi, agar proses yang baik itu tidak salah arah, maka mutu dalam dalam artian hasil (*output*) harus dirumuskan lebih dahulu oleh sekolah, dan harus jelas target yang akan dicapai setiap tahun atau kurun waktu lainnya (Siswopranoto, 2022).

Input sumber daya meliputi sumber daya manusia (kepala sekolah, guru termasuk guru BP, karyawan dan siswa) dan sumber daya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan dan sebagainya) Input perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana dan program Input harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah. Kesiapan input sangat diperlukan agar proses dapat berlangsung dengan baik Oleh karena itu rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan input Makin tinggi tingkat kesiapan input, makin tinggi pula mutu input tersebut (Kusnandi, 2018).

Bagi penulis mewujudkan mutu pendidikan, salah satunya adalah harus dimulai melalui pelayanan administrasi yang memuaskan bagi pelanggan. Tentunya ini bukanlah perkara yang mudah dan membutuhkan tahapan dan proses yang berkelanjutan. Apalagi lembaga pendidikan dikatakan bermutu salah satunya apabila jika mampu memberikan layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan guru, karyawan, peserta didik dan pihak-pihak lain yang terkait, seperti orang tua, penyandang dana, pemerintah atau dunia kerja sebagai pengguna lulusan.

Pelayanan pendidikan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi setiap masyarakat, setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang layak. Sudah sewajarnya setiap masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang baik dari pemerintah.<sup>10</sup> Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga, materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ini ialah peserta didik. Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, pihak sekolah akan melakukan berbagai macam cara agar keinginannya dapat terpenuhi. Jika keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Sebaliknya apabila keinginan dan harapan peserta didik tidak tercapai maka peserta didik tidak akan merasa puas. Apabila peserta didik merasa puas dengan pelayanan administrasi, besar kemungkinan peserta didik akan memiliki loyalitas yang tinggi pada institusi peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, hal ini juga dapat meningkatkan animo masyarakat agar institusi atau sekolah tersebut tetap terjaga eksistensinya dimasyarakat (Baliyah, 2021).

Begitu strategisnya keberadaan organisasi pendidikan, sebagaimana halnya dengan kehadiran sekolah, sejatinya sekolah tetap dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan seiring dengan perubahan zaman. Suatu hal yang diharapkan masyarakat adalah organisasi pendidikan memberikan layanan memuaskan, dan anak didik memperoleh pendidikan yang berkualitas, maju, efektif dan efisien. Sumber daya manusia terdidik sebagai output lembaga pendidikan diharapkan menjadi generasi

penerus yang berperan menjadi pelaksana pembangunan bangsa secara berkelanjutan (Baliyah, 2021)..

Jika kita merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan yang juga berkenaan dalam proses pelayanan administrasi, berlandas pada prinsip yang telah ditetapkan yakni (a) Kesesuaian kewenangan; (b) Ketersediaan, (c) Keterjangkauan, (d) Kestinambungan, (e) Keterukuran dan Ketepatan sasaran (PERMENDIKBUD Nomor 32 Tahun 2018).

Untuk memberikan jaminan terhadap mutu, lembaga pendidikan harus melakukan pengelolaan lembaga yang berorientasi pada mutu. Mutu pendidikan perlu dikelola dengan tertib dan kontinyu agar membawa hasil yang memuaskan. Maka diperlukan manajemen mutu pendidikan (Asrohah Hanun, 2014).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian di interpretasikan. Biasanya berhubungan dengan masalah sosial dan manusia yang bersifat interdisipliner, fokus pada multimethod, naturalistik dan interpretatif (dalam pengumpulan data, paradigma, dan interpretasi) (Albi Anggito, 2018). Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan penelitian kualitatif sebab peneliti melakukan suatu pendalaman mengenai suatu fenomena yang dilakukan individu ataupun kelompok mengenai penerapan manajemen mutu pendidikan dalam menciptakan kualitas administrasi pendidikan di SMK Pelayaran Katangka Makassar. Pengambilan data dalam penelitian ini adalah dilakukan secara langsung di SMK Pelayaran Katangka Makassar, adapun teknik pengumpulan data tersebut, yakni: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan cara, Reduksi data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*), dan Penarikan kesimpulan (*verification*) (Sirajuddin Saleh, 2017).

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan di SMK Pelayaran Katangka Makassar**

###### **1. Performa (Performance)**

Dalam teori dimensi mutu produk David Garvin yang salah satu diantara ke delapan point pandangannya adalah mencakup tentang prinsip performa yang menjelaskan, bahwa untuk menilai suatu mutu produk terutama harus ditinjau dari segi aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut (Purnamawati, Mitariani, & Anggraini, 2020). Berangkat dari konsep performa ini, kemudian memberikan suatu maksud yang pada dasarnya konsumen dalam hal ini masyarakat, akan tertarik dan tumbuh kepercayaan terhadap suatu produk, jika sebelumnya mereka telah mengetahui orientasi dari produk tersebut dari berbagai sumber informasi dan memiliki keterkaitan yang secara fungsional mampu merealisasikan harapan dan keinginan mereka.

Pada visi dan misi yang dimiliki oleh SMK Pelayaran Katangka kiranya dapat menjadi acuan utama bagi masyarakat dalam menilai sejauh mana tujuan dari sekolah tersebut yang secara karakteristik dan fungsional, mampu membawa suatu perubahan kepada peserta didik menuju masa depan yang dicita-citakan. Sebagaimana ungkapan kepala sekolah SMK Pelayaran Katangka Makassar:

*"Visi misi sangat perlu dipahami sebagai landasan pengembangan sekolah kedepannya yang tidak hanya memiliki suatu nilai promosi saja kepada publik. Kelak dari isi visi misi tersebut juga akan didukung suatu sarana untuk membuktikan capaian dari isi visi dan misi yang berpengaruh kepada kinerja pegawai, dalam mewujudkan peserta didik yang handal secara profesional yang kelak sebagai pelaut yang berintegritas. Karena kami adalah sekolah yang berupaya dalam menciptakan pelaut-pelaut yang handal dibidangnya"*(Suyanto, 2024).

Sebagaimana tujuan SMK Pelayaran Katangka Makassar yang berorientasi sebagai sekolah yang berstandar internasional, maka tentu harus diselaraskan dan dibuktikan dengan sumber daya lulusan yang berkualitas yang terbukti dengan legalitas sertifikat yang diakui. Tentu upaya ini adalah bagian dari bentuk performa SMK Pelayaran katangka Makassar dalam menjaga kepercayaan masyarakat sebagai konsumen pendidikan, Sebagaimana pandangan wakasek bidang ketarunaan/kesiswaan:

*"Pada saat peserta didik telah menyelesaikan masa pendidikannya di sekolah, pada umumnya peserta didik hanya menerima ijazah kelulusan sebagai bukti bahwa telah menyelesaikan masa pendidikan. Namun lulusan kami disini tidak hanya menerima ijazah kelulusan tapi juga memberi sertifikat keahlian yang bertaraf internasional sesuai ISO 9001:2015 sebagai dokumen pendukung dalam melegitimasi kompetensi mereka agar kelak mudah terserap dilapangan kerja kemaritiman. Kami patut percaya diri atas kemaksimalan kami dalam mengawal peserta didik hingga berada pada fase karir mereka."*(Dahlia, 2024).

Dari beberapa pendapat di atas yang berasal dari pihak sekolah nampaknya diidentifikasi bahwa sisi performa SMK Pelayaran katangka, dapat diketahui secara singkat oleh masyarakat melalui visi misi dan kemaksimalan sekolah dalam mengawal peserta didik hingga adalah komitmen kinerja internal dalam membuktikan performanya membentuk peserta didik mewujudkan harapan peserta didik dan harapan orang tuanya di SMK Pelayaran Katangka Makassar.

Tak hanya berfokus pada penyediaan sertifikat yang bertujuan untuk memenuhi kompetensi personal peserta didik dan juga karena tuntutan 8 standar pendidikan nasional. SMK Pelayaran Katakangka Makassar juga berfokus pada bagaimana peningkatan kapasitas SDM sekolah dapat berbanding lurus dengan tuntutan mutu pelayanan yang telah menjadi bagian dari komitmen sekolah kepada seluruh stakeholder. Sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala sekolah:

*"Jadi kami disini mengarahkan seluruh SDM untuk dapat mengikuti seluruh kegiatan-kegiatan baik diadakan oleh dinas perhubungan dan juga oleh dinas pendidikan. Tujuan kami tentunya untuk memaksimalkan kemampuan SDM kami dalam memenuhi standar mutu yang telah kami bangun bersama disekolah ini"* (Suyanto, 2024).

## 2. Penampilan (*Features*)

Dalam konteks teori David Garvin bahwa untuk mencapai mutu, perlu adanya nilai penampilan (*features*) yang harus ditunjukkan oleh sekolah, sebagai bentuk keistimewaan yang otentik dari sekolah dalam memberikan hasil yang baik kepada pelanggan dalam hal ini peserta didik. Prinsip penampilan (*Features*) yang dimaksud oleh David Garvin adalah adanya aspek pembeda yang membuat produk dalam hal ini sekolah memiliki kesan menarik bagi masyarakat dibandingkan sekolah lainnya (Hadi, 2018).

Jika menilik apa yang coba ditonjolkan oleh SMK Pelayaran Katangka Makassar sebagai upaya pembeda dari SMK lainnya yang bergerak dibidang kemaritiman adalah dari segi tenaga pengajar yang dimiliki. Tenaga pengajar yang

dimiliki oleh SMK Pelayaran Katangka terdiri dari pribadi-pribadi yang profesional dalam bidangnya yang ditandai dengan adanya prosedur perekrutan pegawai yang terstandarisasi yang dibuktikan dengan sertifikat-sertifikat pengalaman profesi yang terkhusus pada mata pelajaran bidang tertentu.

Hal ini diungkapkan oleh kepala sekolah:

*“SMK Pelayaran Katangka Makassar pada aspek SDM, direkrut berdasarkan standar yang dimiliki oleh kami, yang dimana sekolah ini mewajibkan pembuktian sertifikat keahlian dan pernah menjabat sebagai mualim (perwira jaga) disuatu kapal, baik itu kapal kecil ataupun kapal besar selama 2 tahun atau lebih pada mata pelajaran profesi seperti permesinan, ilmu bahari dan sebagainya. Dan untuk tenaga pengajar pada mata pelajaran umum minimal sarjana satu atau diploma. Kami tidak melakukan perekrutan tanpa ada landasan legitimasi, karena jika begitu kami khawatir akan terjadi ketidakmaksimalan proses transfer knowledge kepada peserta didik secara praksis dari personal tenaga pengajar itu sendiri” (Suyanto, 2024).*

Pada aspek sarana dan prasarana menjadi hal yang sangat mudah untuk dijadikan barometer dalam menilai sesuatu yang dapat dibanggakan dari sekolah kepada masyarakat. Dengan menunjukkan suatu kelebihan sarana dan prasarana kepada masyarakat, SMK Pelayaran Katangka Makassar sudah termasuk sebagai sekolah yang cukup memperhatikan prinsip *features* dalam menjaga daya tarik sekolah dan menjaga citranya sebagai sekolah yang unggul dalam mencetak generasi yang profesional dalam bidang kemaritiman

Secara rinci diungkapkan oleh kepala sekolah terkait sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah:

*“Sarana dan prasarana sekolah sebagai proses pendukung dalam pembelajaran peserta didik adalah hal yang mutlak bagi kami untuk dirawat dan selalu kami kembangkan. Untuk mencapai taruna yang profesional maka dari itu kami memiliki sarana dan prasarana yang sudah terstandarisasi berdasarkan penilaian dari dinas perhubungan, salah satu indikatornya adalah harus memiliki brake simulator yang sepaket dengan ruangan praktek. Hal ini juga sudah menjadi upaya kami dalam memenuhi 8 Standar Pendidikan Nasional pada aspek standar sarana dan prasarana” (Suyanto, 2024).*

Dengan adanya kesadaran dan komitmen sekolah dalam menjaga dan merawat serta mengembangkan aspek sarana dan prasarana maka tak dapat dipungkiri bahwa SMK Pelayaran katangka Makassar secara tidak langsung mengadopsi prinsip *features* dari David Garvin yang berdampak pada eksistensi sekolah dimata masyarakat.

### 3. Keandalan (*Reliability*)

Memastikan lulusan sekolah dapat terserap dalam industri karir kemaritiman merupakan upaya yang wajib dikawal oleh suatu sekolah. SMK Pelayaran katangka sebagai sekolah berorientasi profesional dalam melahirkan lulusan-lulusan yang berkompoten adalah bentuk dedikasinya sebagai sekolah yang berkontribusi dalam memajukan industri kemaritiman Indonesia dengan kompetensi lulusan yang dimiliki. Adanya jaminan kompetensi lulusan yang berkualitas yang dihasilkan oleh SMK Pelayaran Katangka Makassar, selaras dengan teori David Garvin tentang dimensi mutu yang berkaitan dengan prinsip kehandalan (*realibility*).

Secara konsep kehandalan (*realibility*) diasumsikan sebagai mutu lulusan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini industri kemaritiman yang membutuhkan lulusan-lulusan pendidikan pelayaran yang berkompoten, dalam mengisi suatu bidang pekerjaan. Tentunya yang telah melalui proses pendidikan secara matang untuk memberikan kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan.

Dalam rangka merealisasikan prinsip *reability* maka sekolah merealisasikan suatu program pengembangan yang menjurus pada proses perkembangan para peserta didik. Hal ini menjadi bagian dari upaya maksimalisasi proses perkembangan peserta didik sebagai stakeholder sekolah yang membutuhkan peningkatan keahlian, guna menghasilkan suatu lulusan yang memiliki kualitas yang maksimal, ketika kelak telah berkiprah dikarir industri maritim.

Maka dari itu sekolah ini telah melaksanakan suatu program yang berorientasi pada proses peningkatan kemampuan peserta didik yang juga sesuai dengan 8 poin standar pendidikan, sebagaimana yang diutarakan oleh kepala sekolah saat dilakukan wawancara:

*“Untuk strategi pendidikan dan pelatihan kami menetapkan dan melaksanakan program pendidikan jurusan nautika dan teknika dengan mengacu pada standar STCW 95 yang dimana standar STCW tersebut merupakan standar internasional untuk pendidikan kelautan”* (Suyanto, 2024).

Dengan adanya sejumlah kelebihan yang dimiliki oleh sekolah maka dapat dipastikan bahwa hal tersebut sudah menjadi modal dalam menonjolkan sisi *reliability* terhadap kompetitor yang cukup berpengaruh bagi masa depan sekolah serta menjadi nilai jual sekolah dimata masyarakat.

#### 4. Kesesuaian (*conformance*)

Konsistensi sekolah dalam membuktikan kepada masyarakat atas sesuatu yang ditetapkan secara internal, merupakan bentuk kesesuaian yang sudah dilaksanakan dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat sebagai stakeholder dan membuktikan kapabilitas sekolah dalam mewujudkan harapan peserta didik yang ingin menjadi pelaut yang handal dan mudah terserap oleh industri kerja kemaritiman. Hal ini sejalan dengan teori David Garvin dalam dimensi manajemen mutu yang menjadikan konsep kesesuaian sebagai indikator dalam mengukur proses penerapan mutu sejauh mana hasilnya (Rujiah & Sa’diyah, 2021). Secara singkat teori *conformance* Berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan dan harapan pelanggan

SMK Pelayaran Katangka memiliki suatu keutamaan pada sisi sarana dan prasarana yang dimana, seluruh alat dan perangkat pembelajaran yang berkenaan dengan individu taruna/peserta didik sangat dimaksimalkan pengadaannya. Fakta bahwa adanya pengadaan fasilitas yang dimaksimalkan pengadaannya yang dimiliki oleh sekolah tersebut, tentu menjadi bagian dari tanda, bahwa sekolah SMK Pelayaran Katangka sangat memperhatikan keefektifan belajar peserta didik agar bagaimana pencapaian penguasaan kompetensi dapat tercapai dengan maksimal. Sebagaimana yang ditegaskan oleh bapak kepala sekolah:

*“Untuk mendukung terciptanya taruna yang profesional dan berkompeten kami memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana yang relevan terhadap kebutuhan taruna, seperti kolam renang, peralatan-peralatan simulasi permesinan, navigator dan beberapa laboratorium yang mendukung kemampuan taruna kelak pada bidangnya”* (Suyanto, 2024).

Proses belajar mengajar dapat berlangsung jika ada pendidik, peserta didik, alat pendidikan dan lingkungan yang mendukung. Semua faktor merupakan sebuah siklus dalam proses pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan. Pendidikan yang ideal sebagaimana yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu banyak komponen pendidikan yang merupakan sebagai satu kesatuan sistem yang lengkap dan terpadu untuk menggerakkan pembelajaran kepada manusia secara sempurna sehingga pencapaian

tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dapat berjalan sebagaimana yang telah direncanakan. Salah satu komponen tersebut adalah sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Lebih tegas lagi dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 42 bahwa “setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan” (Publicuho et al., 2022).

Untuk memperkuat pembuktian kepada masyarakat dalam hal ini orang tua peserta didik akan jaminan masa depan, yang sesuai dengan spesifikasi lulusan yang diorientasikan oleh sekolah. Maka pihak sekolah secara totalitas memperadakan sertifikat keahlian pendukung pendamping ijazah yang dimana akan menjadi penguat bagi mutu lulusan yang akan terserap pada dunia kerja kemaritiman. Sertifikat tersebut secara rinci dijelaskan oleh wakasek ketarunaan SMK Pelayaran Katangka Makassar:

*“Peserta didik yang telah lulus dan menerima ijazah akan diberikan sertifikat pendamping ijazah, sebagai modal utama mereka dalam menggambarkan kualitas kompetensi masing-masing pribadi lulusan, diantaranya mereka akan memperoleh sertifikat Basic Safety Training, Survival Craft and Rescue Boat, Advanced Fire Fighting, Medical First Aid, Medical Care dan Radar simulator untuk penggunaan Automatic Radar Plotting Aids” (Dahlia, 2024).*

Dengan adanya sertifikat pendamping ijazah yang diberikan oleh pihak sekolah terhadap peserta, membuat orang tua peserta didik menjadi lebih optimis dalam melihat masa depan anaknya yang kelak akan berguna sebagai lulusan yang mampu berdedikasi pada dunia kemaritiman. Hal ini juga menjadi suatu upaya pihak sekolah dalam mengatur tingkat kesesuaian nilai guna lulusan pada industri kemaritiman yang sejalan dengan prinsip David Garvin dalam mengukur indikator mutu pada aspek sumber daya manusia yakni lulusan SMK Pelayaran Katangka Makassar.

#### 5. Ketahanan (*Durability*)

Ketahanan (*Durability*) salah satu dari beberapa indikator teori David Garvin tentang dimensi mutu. Ketahanan dalam konteks pandangan David Garvin berkaitan dengan ketahanan produk hingga harus diganti. Ketahanan ini biasanya diukur dengan umur atau waktu daya tahan suatu produk (Sundari, 2021). Namun dalam konteks pendidikan peneliti mengamati bahwa sekolah harus memiliki upaya kerjasama yang kuat dan harmonis dari berbagai unsur terkait, khususnya yang terutama adalah kerjasama antara orang tua peserta didik dengan pihak sekolah sebagai konsumen utama pendidikan dalam membangun komitmen bersama membangun perkembangan sekolah menjadi maju.

Menjalin sebuah kedekatan kepada orang tua peserta didik, selain menjadi upaya ketahanan sekolah menjaga marwahnya sebagai institusi pendidikan yang terpercaya dalam membawa masa depan peserta didik kearah yang cerah, juga masih bagian daripada sistem pelayanan sekolah yang terus dilakukan dengan maksimal.

Hubungan kerja sama antara guru dan orang tua peserta didik adalah hal yang mutlak dalam mendukung hasil belajar maksimal yang dicapai oleh peserta didik sekolah, sehingga kedua belah pihak harus saling membantu para siswanya dalam meningkatkan intensitas belajar yang lebih baik. Dalam mewujudkan keinginan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan berikut: (1) Bentuk hubungan kerja sama orang tua dengan guru, diharapkan dapat meningkatkan aktivitas belajar murid;

(2) Kegiatan-kegiatan yang baik dilakukan oleh guru yang dapat meningkatkan aktivitas belajar murid; dan (3) Kegiatan yang harus dilakukan oleh orang tua murid agar aktivitas belajar anaknya dapat ditingkatkan (Mumu, A Majid, 2019). Konsep ini senada dengan apa yang dilakukan dan diungkapkan oleh wakasek ketarunaan:

*“Kami melakukan pendekatan komunikasi secara intens dengan pihak orang tua hal ini bertujuan selain membangun kekuatan emosional antar pihak sekolah dan orangtua, juga untuk mempermudah kinerja kami dalam menunjukkan pelayanan yang baik. Kami tak segan memberitahukan secara langsung terkait apa yang dialami kepada orangtua anak peserta didik, baik via Whatsapp hingga melakukan kunjungan secara langsung ke rumah orangtua peserta didik untuk berinteraksi ataupun hanya sekadar menjenguk jikalau peserta didik berhalangan beberapa hari tidak hadir disekolah karena alasan sakit dan sebagainya”* (Dahlia, 2024).

Kemitraan sekolah yang kuat dengan pihak orang tua peserta didik sebagai masyarakat, merupakan landasan untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas. Kolaborasi ini akan bermanfaat bagi peserta didik, staf pengajar, dan masyarakat luas. Kolaborasi sekolah dan orang tua peserta didik yang harmonis akan memberikan manfaat yang positif, terutama orang tua dan peserta didik.

Selain memperkuat secara emosional SMK Pelayaran Katangka Makassar juga melakukan sinergitas yang kuat dengan berbagai unsur terkait yang berperan dalam mensupport produktivitas sekolah, dalam memaksimalkan kinerja melayani kebutuhan peserta didik disekolah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh kepala sekolah:

*“Dalam rangka mensukseskan program pendidikan sekolah kami, kami banyak melakukan kerjasama dengan pihak terkait antara lain BP2IP Barombong, PIP Makassar dan beberapa perusahaan niaga”* (Suyanto, 2024).

Dengan berbagai upaya yang dijelaskan oleh pihak sekolah yang terakit dengan prinsip *durability*, kita dapat menyimpulkan bahwa prinsip *durability* yang dimiliki oleh sekolah tersebut lebih dibangun melalui kerjasama dengan berbagai pihak yang dianggap penting dalam proses keberlangsungan sekolah.

#### 6. Kemampuan Pelayanan (*Service ability*)

Kemampuan Pelayanan (*Service ability*) merupakan hal yang mutlak untuk dijalankan dan dimaksimalkan karena berpengaruh kepada tingkat kepuasan pelanggan. Adanya kemampuan pelayanan yang maksimal merupakan kunci dalam menjaga hubungan dan loyalitas stakeholder sekolah. Dalam teori dimensi mutu David Garvin salah satu indikator yang termasuk dalam penyempurnaan dimensi mutunya adalah adanya *service ability* memadai yang ditandai dengan adanya kecepatan, kesopanan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan pemeliharaan, serta penanganan keluhan suatu produk secara mudah dan baik (Aryani & Rosinta, 2010).

Dalam konteks pendidikan *service ability* dimaksudkan bagi sekolah agar bagaimana mampu menyediakan pelayanan yang baik dan maksimal yang jika ditinjau harus didukung dengan SDM yang berkompeten serta tata kordinasi administrasi yang tidak membingungkan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kabag tata usaha dan humas tentang upaya *service ability* yang dilakukan oleh SMK Pelayaran Katangka Makassar yakni:

*“Menciptakan suatu pelayanan yang baik dan nyaman kepada stakeholder sekolah, sudah menjadi hal yang pasti dan sangat kita kedepankan dalam menjaga citra sekolah dihadapan berbagai pihak. Dalam proses pelayanan kami senantiasa menerapkan disiplin 5S: senyum, salam, sapa, sopan, santun sebagai bagian dari upaya kami memaksimalkan kenyamanan pelayanan kepada seluruh pihak. 5S bukan hanya sekedar slogan saja, tapi bagian dari SOP kami yang ditetapkan secara bersama,*

sehingga 5S jika tidak terlaksana dengan baik nantinya akan ada proses evaluasi dari pihak QMR (*Quality Management Representative*)” (Karninsi, 2024).

Pada aspek lain pelayanan yang ada di SMK Pelayaran Katangka Makassar tidak hanya fokus pada penciptaan pelayanan yang nyaman dan berlandaskan moral. Namun juga memperhatikan bagaimana penataan alur persuratan yang secara teknis. Sebagaimana yang dipaparkan lebih lanjut oleh kabag tata usaha:

*“dikarenakan kami bekerja berdasarkan SOP demi menjaga ketertiban kerja para pegawai agar sesuai konsep yang disepakati. Sebagai contoh dalam melayani peserta didik pada segi pelayanan administrasi, kami melakukan pendataan. Mulai dari proses awal mendaftar dan masuk sekolah, hingga nantinya menjadi lulusan yang sudah berkarir secara profesional. Pada aspek persuratan kami memiliki alur penerimaan surat yang masuk dan keluar. Baik itu surat yang sifatnya perihal kerjasama, peminjaman fasilitas sarana dan prasarana sekolah dan sebagainya. Tentunya semua aktivitas administrasi tersebut terkoordinasi baik secara internal sehingga dapat kita ketahui seluruh riwayat pelayanan yang terjadi.”* (Karninsi, 2024).

Dari beberapa penjelasan di atas menunjukkan bahwa SMK Pelayaran Katangka Makassar sangat memaksimal upaya kemampuan pelayanan secara sistematis dan teratur dan memiliki dampak pada hasil pelayanan yang baik melalui serangkaian aturan yang telah ditetapkan berdasarkan SOP yang dimiliki oleh sekolah.

#### 7. Estetika (*Aesthetics*)

Estetika dalam konsep manajemen mutu berkaitan dengan karakteristik yang keindahan yang bersifat subjektif dan merefleksikan preferensi seseorang. Estetika dari suatu produk lebih berkaitan dengan perasaan individu yang mencakup karakter tertentu, meliputi perasaan, penglihatan, pendengaran (Putro, 2014). Pada segi estetika SMK Pelayaran Katangka Makassar mengandalkan bentuk fisik dari infrastruktur sekolah yang menampilkan kerapian dan ketertiban, baik dari peserta didik yang sedang melaksanakan aktivitas-aktivitas wajib hingga desain sekolah yang secara infrastruktur memberikan kesan khusus sebagai sekolah ilmu kelautan.

Hal ini digambarkan oleh pihak kepala sekolah SMK Pelayaran Katangka Makassar:

*“Kami terus melakukan inovasi terhadap model pembangunan kami secara fisik disekolah ini berdasarkan perkembangan dan referensi pembangunan sekolah pelayaran yang ada saat ini. Khususnya dalam ranah infrastruktur yang kami konsepkan sedemikian rupa, agar menampakkan kesan sekolah yang profesional. Seperti adanya laboratorium khusus berdasarkan konsentrasi keahlian, ruang simulator, ruang bahari hingga sarana pendukung jasmani dan rohani peserta didik seperti kolam renang, lapangan futsal, musholla dan perlengkapannya”* (Suyanto, 2024).

SMK Pelayaran Katangka Makassar, tidak hanya mengandalkan infrastruktur sekolah saja dengan berbagai sarana dan prasarana yang menunjang untuk membangun kesan estetika. Dengan adanya aktivitas-aktivitas wajib yang dilakukan oleh peserta didik di SMK Pelayaran Katangka Makassar menambah kesan estetikanya sebagai sekolah yang profesional dalam melahirkan generasi pelaut yang berintegritas. Sebagaimana yang dijelaskan oleh BK dan Adm. Ketarunaan:

*“Kami disini sangat aktif dan tegas mengarahkan para seluruh taruna untuk tertib dan disiplin, dalam melaksanakan berbagai agenda ketarunaan yang bertujuan untuk membangun integritas pribadi yang profesional, sebagai calon pelaut yang memiliki nilai karakter. Seperti adanya penerapan dinas jaga antar sesama taruna yang secara teknis bertujuan untuk saling mengawasi satu sama lain dalam mengikuti peraturan-peraturan tentang agenda ketarunaan, termasuk melakukan pengarahan makan, baris*

berbaris, tata tertib berpakaian dan beberapa serangkaian aktivitas lainnya, sebagai bentuk latihan dalam membangun kemandirian dan kompetensi manajerial SDM. Dengan adanya aktivitas tersebut masyarakat atau orang tua peserta didik yang berkunjung dan mengetahui, kiranya dapat tergugah melihat seluruh proses pembelajaran yang terjadi di dalam sekolah sehingga merasakan kesan profesionalisme peserta didik sebagai calon pelaut yang berkarakter" (Dahlia, 2024)

Dari beberapa pernyataan di atas dapat kita nyatakan bahwa SMK Pelayaran Katangka Makassar memiliki nilai estetika tersendiri dalam membangun karakternya sebagai sekolah yang profesional. Maka dari itu sudah sangat jelas apa yang dimaksudkan oleh David Garvin, tentang perlunya memperhatikan prinsip estetika dalam dimensi mutu dalam menonjolkan upaya pembeda terhadap sekolah yang lainnya dan yang terpenting membuat masyarakat turut merasakan kebanggaan tersendiri dalam memasukkan anaknya di SMK Pelayaran Katangka Makassar.

#### 8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

*Perceived quality* merupakan dimensi mutu yang bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dan mengkonsumsi produk serta meningkatkan harga diri. Hal ini juga dapat berbentuk reputasi, misalnya seorang yang akan membeli produk-produk laptop yang bermerek tertentu, karena mereka memiliki persepsi dan informasi bahwa produk-produk tersebut adalah produk yang berkualitas, meskipun orang tersebut belum pernah menggunakan produk-produk tersebut (Jamaluddin, 2017).

Dalam membangun *Perceived quality* SMK Pelayaran Katangka Makassar hal yang paling utama adalah mengoptimalkan upaya penyerapan peserta didik di lapangan kerja kemaritiman dan selain daripada itu, sekolah SMK Pelayaran Katangka Makassar telah memiliki banyak lulusan yang telah sukses berkarir dibidang karir selain di ranah kemaritiman. Hal tersebut menjadi nilai jual bagi SMK Pelayaran Katangka Makassar dalam mempromosikan sekolahnya yang tidak hanya konsisten melahirkan lulusan yang berkompoten dibidang kemaritiman namun juga mampu bersaing pada dunia karir yang lebih luas dengan berbekal kepribadian yang telah diasah selama masa pembelajaran sebagai peserta didik yang tangguh. Sebagaimana yang disampaikan oleh BK dan Adm. Ketarunaan SMK Pelayaran Katangka Makassar:

"lulusan kami tidak hanya berkiprah dibidang kemaritiman, namun juga telah banyak yang mampu survive pada ranah lain berkat kompetensi yang beragam dimiliki secara inisiatif oleh masing-masing lulusan yang relevan dengan perkembangan zaman. Tentu inisiatif tersebut tumbuh berkat dari proses kedisiplinan dan kemandirian yang dibekalkan selama masa pembelajaran disekolah ini. Ditambah dengan keinginan yang kuat dari masing-masing pribadi lulusan dalam menyesuaikan pengetahuannya dengan tingkat kebutuhan zaman di industri karir lainnya. Bukti bahwa adanya lulusan yang tidak hanya berkarir pada ranah kemaritiman, membuat masyarakat mengetahui bahwa SMK Pelayaran Katangka Makassar menjadi sekolah yang memiliki lulusan multi kompetensi dalam mendidik dan membentuk peserta didik" (Dahlia, 2024).

Adanya beragam lulusan yang terserap sebagai tenaga kerja selain pada ranah kemaritiman, memberikan sebuah fakta bahwa SMK Pelayaran Katangka Makassar secara tersirat telah mendapatkan *Perceived quality* yang secara apresiatif dipuji oleh masyarakat sekaligus mengarahkan persepsi masyarakat dalam memandang SMK Pelayaran Katangka Makassar menjadi sekolah yang mampu membawa peserta didik berdaya dalam berbagai kompleksitas kehidupan.

## **B. Pelayanan Administrasi di SMK Pelayaran Katangka Makassar**

Tujuan administrasi pendidikan pada umumnya adalah agar semua kegiatan mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi yang digunakan dalam dunia pendidikan diusahakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Adapun yang menjadi tujuan utama pendidikan adalah mengembangkan kepribadian dan kemampuan peserta didik agar menjadi warga negara yang memiliki kualitas sesuai dengan cita bangsa berdasarkan Pancasila. (Juli Yani, 2023)

Konsep dari tujuan administrasi tersebut tentunya akan tercapai jika didukung dengan pelayanan administrasi yang maksimal demi menyelesaikan seluruh aspek yang ada dalam sistem pendidikan. Terlepas dari pengertian bahwa konsep administrasi yang hanya sekedar berkutat pada urusan taktis dan persuratan, namun yang pasti adalah pemahaman kita tentang administrasi hadir untuk menyelesaikan seluruh urusan sistem sekolah yang begitu kompleks tanpa ada batasan porsi kerja tertentu.

### **1. Bukti langsung (*Tangibles*)**

Merujuk pada pandangan parasuraman terkait karakteristik pelayanan, hendaknya mampu memunculkan suatu bukti langsung yang berpengaruh pada totalitas staf dalam memberikan pelayanan yang real dan berdampak pada kuatnya kepercayaan masyarakat, terhadap kualitas sistem pelayanan yang dimiliki oleh sekolah. Salah satu contohnya dalam hal memastikan para peserta didik dapat memperoleh kemampuan yang diperlukan melalui program pembelajaran yang telah dikonsepsikan oleh SMK Pelayaran Katangka Makassar, untuk lebih jelasnya BK dan Adm. Ketarunaan kemudian menggambarkannya sebagai berikut:

*“Sebagai Wakasek Ketarunaan dan BK senantiasa harus memastikan bahwa peserta didik mengikuti seluruh proses pembelajaran yang ada guna membekali peserta didik untuk menjadi lulusan yang bermutu. Maka dari itu kami telah memberlakukan program Pendidikan Sistem Ganda (PSG) yang akan dilakukan langsung di atas kapal. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja khususnya pada tingkat (kelas) dua hingga tiga. Program PSG ini adalah bagian dari bentuk pelayanan prima kami yang dapat bisa dirasakan langsung pengaruhnya oleh setiap peserta didik kelak dikemudian hari ketika menginjak dunia karir kemaritiman”* (Dahlia, 2024).

Apa yang kemudian digambarkan oleh pihak BK dan Adm. Ketarunaan adalah bentuk kesungguhan pelayanan dalam hal memastikan kebutuhan peserta didik terpenuhi yang dapat dibuktikan secara langsung pengaruhnya kepada stakeholder.

### **2. Keandalan (*Reliability*)**

*Reliability* (Keandalan) yang dimaksud oleh parasuraman yakni kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan). Dalam konteks Pelayanan administrasi, secara kongkrit perlu diketahui efektifitasnya dengan memastikan bahwa semuanya berjalan berdasarkan Standar Operasional Prosedur atau diistilahkan dengan SOP. SOP ini merupakan sebuah instrumen kerja bagi seluruh pegawai agar bekerja sesuai standar pelayanan yang disepakati dan diinginkan oleh kepala sekolah. Serta menjadi pengetahuan bersama bahwa sistem pelayanan yang dimiliki oleh sekolah memiliki alur yang rasional bagi *stakeholder*, sehingga tidak terjadi kerancuan dalam rangka memenuhi kepentingan. Berikut yang dipaparkan oleh Kepala Ketatausahaan SMK Pelayaran Katangka Makassar:

*“Jadi disini kami memiliki SOP yang dimana berisi tentang tugas pokok dan fungsi bagi seluruh pegawai yang memiliki tanggung jawab tertentu. SOP ini telah dibagikan oleh pihak Quality Management Representative atau biasa disebut dengan QMR.*

Setelah SOP telah dibagikan oleh masing-masing pegawai, lalu selanjutnya QMR melakukan pemantauan secara berkala. Sistem ini diterapkan tujuannya untuk memastikan seluruh kinerja pelayanan, dapat berjalan dengan baik dan terkontrol, serta menciptakan pelayanan yang prima” (Karninsi, 2024).

Adanya pegangan SOP oleh masing-masing personal staf ditambah dengan adanya sistem *controlling* dari pihak QMR merupakan upaya SMK Pelayaran Katangka Makassar membangun kehandalan dalam membangun konsep pelayanan yang terpercaya kepada stakeholder sekolah.

### 3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* adalah berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. SMK Pelayaran Katangka Makassar dari segi tata administrasi persurutan, telah berupaya dalam memastikan seluruh dokumen tersedia dengan baik, sehingga ketika dibutuhkan karena kepentingan tertentu, tidak lagi menimbulkan kesulitan dan hambatan dalam merespon kebutuhan yang berkaitan dengan suatu dokumen. Kabag Tata Usaha dan Humas SMK Pelayaran Katangka Makassar mengungkapkan:

“Kami sangat memperhatikan bagaimana kondisi penataan dokumen, kami menganggap itu sangat penting, sebab tanpa penataan yang rapi akan memberikan pengaruh pada totalitas kinerja kami. Jadi kami menyusunnya dan menyesuaikannya berdasarkan segmen, mulai dari dokumen data base peserta didik dari sejak mendaftar masuk, hingga lulus, dokumen aktivitas peserta didik selama masa belajar dan dokumen-dokumen lainnya. Hal ini kami upayakan agar kedepan kami dapat memaksimalkan dengan cepat pelayanan yang dibutuhkan oleh stakeholder. Semisal dalam mengecek laporan-laporan dalam rangka pemeriksaan sekolah dari dinas, kami bisa mengidentifikasi dokumen dengan cepat yang dibutuhkan lalu kemudian diberikan. Untuk orang tua peserta didik yang ingin memastikan kehadiran anaknya hingga riwayat aktoitasnya selama masa belajar, kami bisa dengan segera menunjukkan buktinya” (Karninsi, 2024).

Adanya perencanaan yang matang dalam mengantisipasi berbagai kemungkinan yang dihadapi, merupakan bentuk komitmen sekolah dalam merespon stakeholder atau pengguna jasa pendidikan itu sendiri untuk menciptakan suatu pelayanan yang maksimal dan menghindari segala bentuk kekurangan dalam pelayanan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para karyawan unuk menumbuhkan rasa percaya para konsumennya terhadap sekolah. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan-santun. Selama berada dilapangan, peneliti mengamati bahwa terdapat nilai *Assurance* ketika melakukan proses interaksi antara pihak pegawai dengan peserta didik, terkait kepentingan peserta didik dalam proses belajar ataupun aktivitas-aktivitas lainnya, yang dimana dapat kita nyatakan bahwa, pegawai SMK Pelayaran Katangka Makassar, memiliki keseriusan dan komitmen dalam menjaga pelayanan prima kepada stakeholder sekolah sebagaimana yang diungkapkan oleh Kabag Tata Usaha dan Humas:

“Peserta didik disini sangat aktif berkomunikasi pada setiap pegawai dan juga kami akrab dengan mereka. Akrabnya mereka dengan kami disini sebagai pegawai adalah bentuk kedekatan kami secara kekeluargaan yang kami rasa cukup berhasil berperan merepresentasikan orang tua peserta didik itu sendiri disekolah. Adanya fenomena

*tersebut sehingga ini membuat mereka nyaman dalam menyampaikan keluhan kesahnya terhadap masalah-masalah yang dialami sehingga mencipta keterbukaan antara peserta didik dan seluruh unsur pegawai yang ada disekolah ini. Dan tentunya kami jug harus sigap memberikan solusi kepada permasalahan yang dialami mereka secepat mungkin” (Karninsi, 2024).*

Menjaga kualitas sekolah agar tetap menjadi yang terbaik adalah hal yang sangat diantisipasi karena bisa saja, ketika tidak ada rasa perhatian tinggi akan membawa integritas suatu sekolah kepada stigma negatif masyarakat ketika terjadi suatu kesalahan dalam perencanaannya, termasuk dalam merencanakan bagaimana model pelayanan administrasi yang dimana dalam aspek ini (administrasi) sangat bersentuhan langsung kepada stakeholder yang sedang merasakan pelayanan sekolah itu sendiri. Pastiya ketika didapati hal-hal yang mengganjal dalam proses administrasinya, tidak menutup kemungkinan citra sekolah akan menurun dan akan menimbulkan sebuah sikap antipati masyarakat di tengah-tengah lingkugan sekolah itu berada (Agussalim, Siraj, & Ahmad, 2018).

#### 5. Empati (*Emphy*)

Prinsip *emphy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu sekolah diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen atau pelanggan. Berdasarkan observasi peneliti pada lingkungan sosial SMK Pelayaran Katangka Makassar, peneliti mengamati adanya jalinan komunikasi yang baik antar orang tua peserta didik dengan pegawai yang cukup baik, yang ditandai dengan adanya interaksi yang menimbulkan kesan kekeluargaan namun tetap profesional dalam melayani.

Apa yang peneliti amati kemudian mencoba untuk mengkonfirmasi fenomena tersebut kepada Kabag Tata Usaha dan Humas SMK Pelayaran Katangka Makassar:

*“Kerap kali memang ada orang tua peserta didik berinteraksi nampak begitu dekat dengan beberapa pegawai. Namun bukan berarti ada pengkhususan pelayanan kepada orang tua tertentu. Hanya saja seluruh pegawai disini dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan sopan yang berujung pada kenyamanan. Bahkan terkadang ada beberapa orang tua peserta didik dengan sengaja membawa sesuatu untuk diberi kepada beberapa pegawai, bukan karena bermaksud untuk menyogok ataupun ada kepentingan-kepentingan pribadi, kami sangat tidak menginginkan hal tersebut. Bahkan kami juga kerap kali mengedukasi kepada beberapa orang tua peserta didik yang sering membawakan sesuatu kepada kami, bahwa dengan memberikan sesuatu kepada pegawai tidak mempengaruhi profesionalisme kami dalam melayani peserta didik. Namun tentunya dengan bahasa yang bijak kami menyampaikannya” (Karninsi, 2024).*

Adanya gambaran detail yang diungkapkan oleh kabag tata usaha terkait interaksi yang terjadi antara orang tua peserta didik dan pihak pegawai adalah bentuk pelibatan empati dalam proses pelayanan yang terjadi di SMK Pelayaran Katangka Makassar. Meskipun ada perilaku yang asalnya dari orang tua peserta didik yang mencoba mempengaruhi profesionalisme pelayanan administrasi, namun pegawai di SMK Pelayaran Katangka Makassar tetap berupaya untuk meluruskan perilaku yang dilakukan oleh orang tua peserta didik tersebut dengan penyampaian yang bijak.

### **C. Penerapan Manajemen Mutu Pendidikan dalam proses Pelayanan Administrasi di SMK Pelayaran Katangka Makassar**

1. Tujuan pemenuhan kebutuhan pelanggan

Manajemen yang efisien dari suatu organisasi dicapai dengan menggunakan model yang berbeda. Salah satunya adalah sistem manajemen mutu. Dengan manajemen mutu sistem kita dapat memahami "struktur, prosedur, proses dan sumber daya yang diperlukan untuk penerapan manajemen mutu. Sebuah sistem mutu tidak dapat dipisahkan dari norma-norma dan standar internasional (standar) mutu. Standar adalah formalisasi prinsip-prinsip dasar mutu manajemen. Semakin banyak entitas (tidak hanya bisnis terkait) berusaha untuk menyesuaikan sistem mutunya sendiri dengan persyaratan, terutama, dari standar ISO 9000. Untuk diakreditasi ISO 9001 (dari tahun 2000), auditor independen harus menyatakan bahwa organisasi memenuhi persyaratan berikut dari standar: sistem manajemen mutu, pencatatan, komitmen manajemen terhadap mutu, manajemen sumber daya, produksi, dan pengukuran, analisis dan perbaikan (Syafaruddin, 2022).

Tercapainya suatu mutu pendidikan melalui pelayanan administrasi di SMK Pelayaran Katangka Makassar, hanya dapat diketahui dan diukur berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua peserta didik/peserta didik itu sendiri terhadap hasil yang diberikan dan dialami langsung di dalam sekolah. Pada kesempatan wawancara dengan salah satu peserta didik tingkat dua SMK Pelayaran Katangka Makassar bernama Galang Brata Manggala memberikan penjelasan sebagai berikut:

*"Selama menjalani masa pendidikan di SMK Pelayaran Katangka, banyak hal yang saya tidak rasakan sebelumnya dan hal yang baru saya dapatkan adalah cukup berpengaruh terhadap proses mental dan kedisiplinan saya. Seperti bangun dipagi hari, memantau ketertiban berpakaian teman-teman saya, bertugas mengawasi teman-teman yang izin pergi meninggalkan area sekolah dan masih banyak lagi. Rutinitas itu kami lakukan, karena sudah aturan yang sudah disosialisasikan terlebih dahulu oleh bidang ketarunaan sekolah waktu masuk fase awal sekolah kami disini kak, khususnya saya yang mengikut program asrama"* (Galang Brata Manggala, 2024).

SMK Pelayaran Katangka Makassar juga komitmen membuktikan fokusnya dalam memenuhi kebutuhan peserta didik sebagai pelanggan pada lembaga pendidikan, melalui pelayanannya yang humanis seperti yang lebih lanjut dibahasakan oleh peserta didik tingkat dua SMK Pelayaran Katangka Makassar:

*"kalau dari segi pelayanan kami cukup nyaman, karena pegawai disekolah ini sangat baik, apalagi ketika kami memiliki kendala-kendala administrasi yang harus kita penuhi untuk mengikuti aktivitas pelatihan-pelatihan yang ada diluar sekolah. Pegawai sekolah sangat peduli dan langsung bergerak mengarahkan kami untuk menyelesaikan perihal urusan-urusan administrasi kami"* (Galang Brata Manggala, 2024).

Dari dua ungkapan yang dijelaskan oleh peserta didik di atas memberikan arti bahwa SMK Pelayaran Katangka Makassar telah berupaya untuk memaksimalkan dalam memenuhi tujuan kebutuhannya yang dimana dua gambaran pernyataan dari peserta didik tingkat dua tersebut adalah stakeholder sekolah.

2. Kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan

Pada sistem administrasi persuratan yang umumnya diketahui adalah inti daripada aktivitas administrasi. Pada aspek ini alur disposisinya sudah memiliki standar urutan pelayanan tertentu yang membuat manajemen sekolah ini, lebih nampak memiliki kecenderungan dalam menata sistem administrasinya agar terlihat tertib dan rapi dari segi kordinasi. Hal ini ditambahkan sebagaimana ungkapan oleh kepala sekolah:

*“dari sisi administrasi, khususnya administrasi persuratan kami menata betul agar bagaimana alur persetujuan surat yang berisi tentang kepentingan-kepentingan, itu tidak langsung sampai ke kepala sekolah. Akan tetapi perlu melewati beberapa tahapan. Mulai dari isi surat yang perlu dianalisa oleh pihak yang berwenang diketatausahaan, jika terdapat kesesuaian, maka selanjutnya akan ditandatangani lalu disampaikan oleh ke kepala sekolah, sebagai pucuk pimpinan yang bertanggungjawab secara keseluruhan. Adakalanya juga tidak semua surat harus difinalisasi oleh kepala sekolah, selama sifat daripada surat tersebut masih bisa ditangani pada level bawah (tata usaha)”* (Suyanto, 2024).

Dalam membimbing peserta didik agar memiliki karakter yang baik yang tidak hanya berfokus pada penguasaan kompetensi yang wajib diketahui. Pihak sekolah juga memaksimalkan perannya dalam hal membina dan berbagai pendekatan dilakukan agar dapat memastikan, bahwa peserta didik yang bersekolah di SMK Pelayaran Katangka ini mengikuti pembelajaran karena hal tersebut, bagian dari komitmen dalam menjaga mutu sekolah pada aspek pelayanan pendidikan agar seluruh stakeholder dalam hal ini peserta didik, tetap mendapatkan haknya. Berdasarkan ungkapan wakasek ketarunaan dan BK:

*“Dalam sekolah ini terdapat sistem asrama dan non asrama yang dimana masing-masing memiliki pendekatan khusus. Semisal untuk peserta didik yang mengikuti program asrama, maka ada pembelajaran khusus yang didapatkan yang berkenaan dengan proses pengembangan karakternya mereka. Sedangkan bagi peserta didik yang tidak mengikuti program asrama kami melakukan semacam pendekatan khusus, kepada orang tua mereka untuk memantau perkembangan karakter peserta didik, serta memberikan pelaporan-pelaporan jika terdapat hal yang dilakukan oleh peserta didik yang tidak sesuai peraturan sekolah”* (Dahlia, 2024).

### 3. Input, Proses, Output

Input, Proses, Output merupakan suatu mekanisme manajemen yang secara konseptual adalah rumus untuk mengetahui sejauh mana efektifitas penerapan manajemen sekolah berjalan sesuai orientasinya. Input, Proses, Output. Dengan sistem pengendalian yang baik (*input*) akan dapat menghasilkan produk yang andal dan unggul (*output*). Dimana *output* dipengaruhi secara dominan oleh *input*, sehingga diperlukan pengendalian yang optimal untuk memperoleh kesesuaian dan keandalan. Artinya, pengendalian berfungsi sebagai media untuk menjaga tingkat kesesuaian dan mencapai keunggulan.

Sebagai sekolah yang berorientasi unggul dan memiliki tujuan untuk memiliki lulusan yang profesional, maka menjadi suatu keharusan jika sekolah ini membangun suatu jejaring yang terkait, dalam tujuan memperoleh sinergitas yang baik dan memiliki dampak positif. Kita dapat berkaca pada sekolah unggulan yang memiliki jaringan kerjasama yang baik dengan berbagai instansi, terutama instansi yang berhubungan dengan pendidikan dan pengembangan kompetensi peserta didik. Dengan adanya kerjasama dengan berbagai instansi akan mempermudah peserta didik untuk menerapkan sekaligus memahami berbagai sektor kehidupan (*life skill*) (Liriwati, Syahid, & Mulyadi, 2021). Hal ini dijelaskan oleh kepala sekolah:

*“Tak hanya aktif mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh instansi-instansi terkait, namun kami juga melakukan upaya kerjasama dengan berbagai sekolah yang ada, dalam membicarakan suatu strategi pengembangan sekolah. Baik dari segi kurikulum maupun metode pendekatan dalam membangun sekolah agar dapat berkembang dan memiliki kapasitas yang baik”* (Suyanto, 2024)

Adanya kerjasama dalam rangka meningkatkan SDM sekolah yang dilakukan dengan berbagai instansi yang berkapasitas, maka hal tersebut sudah dapat dinyatakan sebagai bentuk metode sekolah dalam menerapkan input yang baik dalam sistem manajemennya. Adapun proses akan terlihat ketika apa yang diperoleh dari hasil kerjasama bersama dengan berbagai instansi, lalu diamati pada saat mereka bekerja kembali menyelesaikan tugas mereka ditempat kerja. Hal ini kemudian diterangkan oleh kepala sekolah:

*“Upaya kerjasama instansi dengan pihak sekolah kami dalam rangka peningkatan kapasitas SDM baik itu dari peserta didik maupun staf manajemen kami yang kemudian kami amati dan serta menganalisa sejauhmana pengaruhnya terhadap sistem manajemen sekolah” (Suyanto, 2024).*

Terkait tentang output sebagai penentu akhir apakah memiliki dampak secara langsung atau tidak adalah tergantung dari penekanan manajemen sekolah dalam memaksimalkan hasil yang didapatkan staf maupun peserta didik selama masa mengikuti pelatihan. Lebih lanjut kepala sekolah mengutarakan pendapatnya:

*“Output dari setiap hasil pelatihan yang diikuti oleh staf maupun peserta didik sejauh ini memberikan hasil yang baik. Dari staf sendiri khususnya bagian pelayanan, telah massif dalam memberikan sumbangsi ide pada setiap rapat dari hasil keikutsertaannya mengikuti pelatihan pengembangan kapasitas, sehingga dengan hal tersebut kami memiliki peluang-peluang untuk menginovasi pelayanan lebih maksimal. Pada peserta didik sendiri sudah pasti adalah akan memperoleh suatu pemahaman baru bagi mereka ditambah dengan sertifikat penunjang yang pastinya juga akan didapatkan yang akan mendukung pribadi taruna sebagai peserta didik yang berkompeten” (Suyanto, 2024).*

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan manajemen mutu pendidikan pada pelayanan administrasi di SMK Pelayaran Katangka Makassar maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Mewujudkan mutu pendidikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah dan membutuhkan tahapan dan proses yang berkelanjutan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberi layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan guru, karyawan, peserta didik, dan pihak-pihak lain yang terkait, seperti orang tua, penyandang dana, pemerintah atau dunia kerja sebagai pengguna lulusan. Untuk memberikan jaminan terhadap mutu, lembaga pendidikan harus melakukan pengelolaan lembaga yang berorientasi pada mutu. Mutu pendidikan perlu dikelola dengan tertib dan kontinyu agar membawa hasil yang memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang lebih efisien dan efektif. Kualitas suatu sekolah tidak dapat diukur hanya dari bangunan sekolah yang bagus atau sarana prasarana yang lengkap. Kualitas sekolah lebih ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan sekolah melalui pengukuran kepuasan pelanggannya terhadap layanan pendidikan yang diberikan, dalam hal ini para peserta didik (siswa) sebagai pelanggan primer. Dalam memberikan pelayanan pendidikan, sekolah harus mengacu pada standar nasional pendidikan sebagai tolok ukur pelaksanaan pelayanan/jasa pendidikan di lingkungan suatu sekolah.. Manajemen mutu pendidikan kemudian hadir menjadi suatu konsep yang menawarkan sebuah arah yang baik terhadap upaya meraih cita-cita suatu sekolah. Arah yang baik dimaksud adalah menuntun manajemen sekolah agar memperoleh suatu standar kualitas yang memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Begitupun secara internal konsep manajemen mutu pendidikan, hadir

memperbaiki dan membenahi dari dalam hal-hal yang timpang secara internal sehingga mampu memaksimalkan seluruh pelayanan yang kiranya dibutuhkan oleh stakeholder sekolah.

## REFERENSI

- Agussalim, M. A., Siraj, A., & Ahmad, L. O. I. (2018). Implementasi Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Man I Makassar. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(2), 180. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v2i2.5431>
- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak Publisher.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Asrohah Hanun. (2014). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Surabaya: UINSA Press.
- Hadi, A. (2018). Konsep Mutu dalam Pendidikan. *Jurnal Idaarah*, 11(2), 269–279.
- Jamaluddin. (2017). Manajemen mutu teori dan aplikasi pada lembaga pendidikan. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 1(2), 364.
- Juli Yani, F. E. S. (2023). *Administrasi Pendidikan*. CV. Tatakata Grafika.
- Kusnandi. (2018). Konsep Dasar Dan Strategi Penjaminan Mutu Pendidikan: Sebagai Review Kebijakan Mutu Pendidikan. *Indonesian Journal of Education Management & Administration Review*, 1(2), 108.
- Liriwati, F. Y., Syahid, A., & Mulyadi, M. (2021). Manajemen Sekolah Menuju Sekolah Unggulan. *Al-Afkar: Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1).
- Mumu, A Majid, A. R. (2019). Hubungan Kualitas Kerja Sama Sekolah Dan Orang Tua Dengan Intensitas Usaha Belajar Siswa Di SMP Negeri Kota Tasikmalaya. *Jurnal Metaedukasi: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(1), 44.
- Publicuho, J., Setyono, L., Hidayat, K., Fadillah, R. R., Administrasi, F. I., Brawijaya, U., ... Brawijaya, U. (2022). *Peningkatan Kemampuan Literasi Digital Guru Non-Formal*. 5(1), 253–266.
- Purnamawati, N. L. A., Mitariani, N. W. E., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Badung. *Online Internasional & Nasional*, 1(3), 171–181. Retrieved from [www.journal.uta45jakarta.ac.id](http://www.journal.uta45jakarta.ac.id)
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Rujiah, & Sa'diyah, M. (2021). Peran Stakeholder Pendidikan Sebagai Penjamin Mutu Sekolah PAUD di TKQ Baitul Izzah. *Rayah Al-Islam*, 5(02), 636–652. <https://doi.org/10.37274/rais.v5i02.490>
- Sirajuddin Saleh. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Pustaka Ramadhan.
- Siswopranoto, M. F. (2022). Standar Mutu Pendidikan. *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 19–20.
- Sumantri, F. (2015). Manajemen Peningkatan Mutu Administrasi Sekolah. *Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 9(5), 691.
- Sundari, T. E. P. (2021). Stakeholders Dalam Pendidikan. *At-Tazakki: Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan Islam Dan Humaniora*, 5(2), 285–296. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.47006/attazakki.v5i2.13538>

Syafaruddin, M. S. (2022). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.

---

**Copyright Holder :**

© M. Ahsan Agussalim (2024).

**First Publication Right :**

© Attractive : Innovative Education Journal

**This article is under:**

