

Nurul Rezki Awaliah S, Musliha,^{*} Rani, Ismail Latief, Amiruddin, Abdullah Thahir, Muhammad Alwi: *Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare*

Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare

Academic service quality management in improving academic achievement at madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare

Nurul Rezki Awaliah S¹, Musliha², Rani³, Ismail Latief⁴, Amiruddin⁵, Abdullah Thahir⁶, Muhammad Alwi⁷, Abdul Halik,^{*8}

Manajemen Pendidikan Islam IAIN Parepare

E-mail: nurlezkiawaliah@gmail.com¹, muslihamuss20@gmail.com², Rani.sikkin@gmail.com³, ismaillatief@iainpare.ac.id⁴, amiruddinmustam@iainpare.ac.id⁵, abdullahthahir@iainpare.ac.id⁶, muhalwi@iainpare.ac.id⁷

*Correspondence: abdulhalik@iainpare.ac.id

Abstract : *This study highlights the importance of academic service quality management in enhancing academic achievement at Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Parepare. The background of this research is the effort to ensure that every student receives adequate and quality educational services in accordance with the mandate of the 1945 Constitution Article 31 Paragraph 1. The purpose of this study is to analyze the impact of academic service quality management on students' academic achievement. The research method used is a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation at MAN 1 Parepare. The results show that continuous service improvement, regular evaluations by teachers and school principals, and the provision of adequate learning facilities such as laboratories, libraries, smart TVs, and digital libraries are crucial in supporting effective teaching and learning processes. Additionally, continuous training programs for teachers have proven to enhance teaching quality and student learning outcomes. In conclusion, good academic service quality management can significantly improve students' academic achievement.*

Keywords : *Management of Academic Service Quality, Academic Achievement*

Abstrak : Penelitian ini menyoroti pentingnya manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Parepare. Latar belakang penelitian ini adalah upaya untuk memastikan setiap siswa mendapatkan layanan pendidikan yang memadai dan berkualitas sesuai dengan amanat UUD 1945 Pasal 31 Ayat 1. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen mutu layanan akademik terhadap prestasi akademik siswa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di MAN 1 Parepare. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang berkelanjutan, evaluasi berkala oleh guru dan kepala sekolah, serta penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai seperti laboratorium, perpustakaan, smart TV, dan perpustakaan digital sangat penting dalam menunjang proses belajar mengajar yang

efektif. Selain itu, program pelatihan berkelanjutan untuk guru terbukti meningkatkan kualitas pengajaran dan hasil belajar siswa. Kesimpulannya, manajemen mutu layanan akademik yang baik dapat meningkatkan prestasi akademik siswa secara signifikan.

Kata Kunci : Manajemen Mutu Layanan Akademik, Prestasi Akademik.

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan belajar dan proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik aktif mengembangkan potensi diri. Tujuan utamanya adalah agar peserta didik memiliki kekuatan spiritual dan keagamaan, kemampuan pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan untuk diri mereka sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara.¹ Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia berupaya memberikan kesempatan pendidikan kepada setiap warga negara sesuai dengan amanat UUD 1945 Pasal 31 Ayat 1. Pendidikan diimplementasikan melalui lembaga pendidikan formal seperti sekolah dan perguruan tinggi. Tenaga kependidikan, terutama pendidik (guru), memainkan peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan².

Kualitas pendidikan di Indonesia yang rendah merupakan isu yang rumit dan tersebar luas di semua sekolah. Hal ini membuat lembaga-lembaga pendidikan menjadi perhatian utama, karena mutu pendidikan merupakan indikator yang penting bagi perkembangan suatu negara.³ Untuk memperoleh pendidikan yang

berkualitas, upaya peningkatan standar pengajaran harus dilakukan secara konsisten⁴. Fokus penekanannya adalah pada fungsi krusial yang dijalankan pendidik dan tenaga kependidikan dalam konteks sumber daya manusia di bidang pendidikan. Mereka menghadapi sejumlah tantangan, seperti kualifikasi yang kurang memadai, kurangnya dukungan untuk pengembangan profesional, dan kekurangan dalam hal kreativitas dalam proses pengajaran.⁵

Tujuan dari Mutu layanan akademik adalah untuk memenuhi kebutuhan siswa dengan sebaik-baiknya selama proses belajar mengajar⁶. Pada kenyataannya, manajemen mutu layanan akademik mencakup penyediaan sumber daya pendukung pembelajaran, seperti perpustakaan yang ditempatkan di lingkungan yang ramah dan nyaman, serta bantuan referensi yang berkaitan dengan kebutuhan program dan informasi yang akurat, terkini, dan benar⁷. Oleh karena itu, tersedianya layanan akademik sangat membantu siswa dalam mengatur kebutuhannya di segala bidang maupun dalam kegiatan belajar mengajar.

¹ Halik, *Manajemen Pembelajaran Pendidikan Islam Berbasis IESQ*.

² Mudiyyaharjo, *Pengantar Pendidikan: Sebuah Studi Awal Tentang Dasar-Dasar Pendidikan Pada Umumnya Dan Pendidikan Di Indonesia*.

³ Halik, *Manajemen Pengendalian Mutu Bidang Bimbingan Peserta Didik Pada Madrasah*.

ISTIQRA'

⁴ Alwi, "BAB 2 KONSEP DASAR MERDEKA BELAJAR."

⁵ Konstitusi et al., *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN*.

⁶ Isra et al., "Dinamika Kepemimpinan Dalam Pendidikan Islam: Ekplorasi Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru."

⁷ Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik*.

Dukungan akademik diberikan kepada siswa dengan mudahnya memenuhi segala tuntutan melalui layanan yang diberikan kepada mereka baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sekolah berfungsi membina SDM yang kreatif dan inovatif. Peningkatan mutu pendidikan yang telah diupayakan oleh pemerintah melalui MPMB harus dibarengi oleh peningkatan mutu dan manajemen sekolah. Para manajer pendidikan dituntut untuk menerapkan manajemen yang berorientasi pada mutu dan perbaikan yang berkesinambungan. Peningkatan mutu pendidikan tidak bisa dilakukan hanya dengan memperbaiki kurikulum, menambah buku pelajaran, dan menyediakan laboratorium di sekolah.⁸

Dalam manajemen mutu pendidikan, gagasan layanan lebih menekankan aspek operasional organisasi, peraturan, dan protokol layanan dibandingkan konsep lainnya. Oleh karena itu, mencapai kepuasan pelanggan pendidikan menjadi tujuan manajemen mutu pelayanan di lembaga pendidikan. Manajemen mutu layanan akademik adalah pendekatan pengendalian mutu yang berkaitan dengan perolehan dan penyediaan layanan pendidikan yang dilengkapi dengan dorongan dan sikap yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan setiap klien. Gagasan bahwa produk pendidikan berbentuk layanan pendidikan dan disampaikan kepada klien oleh manajer pendidikan sesuai dengan standar mutu telah diterapkan di lembaga pendidikan.⁹

⁸ Wardah and Abdul, "Manajemen Pengendalian Mutu Sekolah: Implementasi Pada SMA Negeri Parepare."

⁹ Haryati, "Manajemen Mutu Dalam Lembaga Pendidikan."

Pendidikan yang memenuhi kriteria-kriteria atau standar mutu akan menentukan peningkatan daya saing bangsa, sehingga menuntut setiap negara dan satuan pendidikan di dalamnya untuk dapat mencapai kriteria dan standar tertentu untuk dapat bertahan dalam lingkungan global dan kompetitif yang ada saat ini¹⁰. Kesadaran baru terhadap mutu juga merambah dunia pendidikan di Indonesia, selangkah telah memiliki mekanisme penjaminan mutu.¹¹ Pendidikan yang bermutu merupakan aspek kritis untuk meningkatkan kesejahteraan suatu negara atau bangsa melalui peningkatan mutu sumber daya manusia, kebijakan negara yang memprioritaskan investasi pembangunannya untuk akses dan mutu pendidikan akan lebih cepat dalam meningkatkan kesejahteraan negaranya.¹²

Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi klien atau siswa adalah tujuan dari manajemen kualitas layanan. Pengertian manajemen kualitas layanan mengacu pada pemberian layanan siswa sebagai prioritas utama dalam upaya meningkatkan kualitas lembaga pendidikan secara keseluruhan. Ada beberapa dimensi mutu pendidikan, antara lain masukan, proses, dan hasil¹³. Oleh karena itu, masukan, proses, dan produk menjadi pertimbangan pertama ketika mengembangkan standar dan

¹⁰ Kasim, Alwi, and Guntara, "Pengelolaan Sistem Pengarsipan Dalam Mendukung Manajemen Mutu Pembelajaran Di MAN 1 Parepare."

¹¹ St. Wardah Hanafie Das, *Implementasi Manajemen Pengendalian Mutu Di Sekolah*.

¹² Bendriyanti, "Manajemen Mutu Layanan Service Quality Management Competence in Improving Academic Graduate in Private Universities in the Province Bengkulu."

¹³ Nurhadi Kusuma et al., *Transformasi Administrasi Pendidikan*.

indikator mutu pendidikan. Prestasi akademis, metode yang digunakan untuk mencapainya, dan variabel terkait merupakan tujuan peningkatan kualitas. Oleh karena itu manajemen mutu dapat dijadikan kunci untuk memanfaatkan layanan yang ada dan meningkatkan prestasi akademik, maka lembaga pendidikan wajib menerapkan manajemen mutu layanan akademik. Peningkatan prestasi akademik kini dijadikan pedoman dan standar peningkatan kualitas lembaga pendidikan guna menghasilkan lulusan yang banyak diminati.¹⁴

Hasil yang dicapai siswa dari upaya terus-menerus mereka adalah prestasi itu sendiri. Pengajaran akademis, di sisi lain, berasal dari proses kognitif yang dilakukan di sekolah dan biasanya dipastikan melalui pengukuran dan evaluasi¹⁵. Menurut prestasi, seorang siswa hanya dapat dianggap berhasil jika mereka mencapai standar yang tinggi dalam pekerjaan akademis atau studinya. Setiap sekolah harus mampu menerapkan sistem manajemen mutu pelayanan melalui berbagai kegiatan yang dituangkan dalam rencana induk pengembangan layanan sekolah menengah atas agar mampu mewujudkan kondisi pelayanan akademik yang baik dan memuaskan. Mengorganisasi, mengawasi, membimbing, dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu tugas manajemen.¹⁶ Tugas lainnya termasuk motivasi terus-menerus dan persyaratan untuk menilai layanan akademik dengan mengidentifikasi

kelemahan dan solusi potensial untuk penyediaan layanan di masa depan.¹⁷

MAN 1 Parepare adalah Madrasah Aliyah Negeri tertua di Parepare dan masih mampu bersaing dengan SMA lain yang sederajat, maka MAN 1 Parepare merupakan Madrasah yang ideal untuk diteliti dengan mengangkat tema Manajemen Mutu Pelayanan Akademik dalam Peningkatan Prestasi Akademik karena MAN 1 Parepare, yang juga merupakan madrasah yang berupaya terus-menerus untuk meningkatkan prestasi akademik dengan pelayanan yang ada guna menghasilkan lulusan dengan kualitas terbaik.

Manajemen mutu layanan akademik merupakan salah satu pendekatan penting yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut¹⁸. Manajemen mutu layanan akademik mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian berbagai aspek layanan pendidikan untuk memastikan bahwa proses pembelajaran dapat berlangsung dengan optimal. Hal ini meliputi kurikulum, metode pengajaran, evaluasi pembelajaran, serta dukungan administratif dan fasilitas¹⁹.

Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare, tantangan dalam manajemen mutu layanan akademik termasuk dalam hal pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja, pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran, serta peningkatan keterampilan dan kompetensi tenaga pendidik. Untuk itu, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana manajemen mutu layanan

¹⁴ Sutrisno, *Manajemen Mutu Pendidikan: Konsep, Strategi, Dan Implementasi*.

¹⁵ Sastraatmadja et al., *Manajemen Pendidikan Islam*.

¹⁶ Halik, *Manajemen Pembelajaran Pendidikan Islam Berbasis IESQ*.

ISTIQRA'

¹⁷ Siti Kurniawati, "Tantangan Manajemen Layanan Akademik Pada Masa Pandemi Covid-19."

¹⁸ Septiani et al., *Manajemen Mutu Pendidikan*.

¹⁹ Kusuma et al., *Ilmu Pendidikan*.

akademik dapat diterapkan secara efektif untuk meningkatkan prestasi akademik siswa.

Dengan memahami dan mengoptimalkan manajemen mutu layanan akademik, diharapkan Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, meningkatkan motivasi siswa, dan pada akhirnya mencapai prestasi akademik yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan manajemen mutu layanan akademik di lembaga pendidikan tersebut serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya dalam meningkatkan prestasi akademik siswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif; merupakan jenis penelitian deskriptif, artinya kesimpulan yang diperoleh bukan merupakan hasil analisis statistik atau perhitungan; Selain itu, data dalam penelitian ini disajikan dalam setting alami dan kondisi alamiah²⁰. Adapun lokasi atau obyek penelitian adalah Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare. Sumber data primer dan sekunder merupakan dua jenis sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini. Sumber data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya, seperti observasi langsung ke lembaga penelitian dan wawancara dengan kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, serta kepala TU MAN 1 Parepare, sedangkan sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari dokumen penting yang disiapkan (dapat diakses). Informasi ini mendukung atau melengkapi data yang mendasarinya. Oleh karena itu,

siswa dan staff TU MAN 1 Parepare dimaksudkan untuk menjadi sumber sekunder dalam konteks ini. Mereka menyajikan data dan informasi yang mendukung temuan penelitian, dan bagian administrasi serta menggali lebih dalam data terkait dokumentasi, arsip, dan layanan peserta didik. Tiga tahap observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan penelitian ini menggunakan analisis interaktif dengan tiga model analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penyusunan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Mutu Layanan Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare

Manajemen mutu layanan akademik adalah sebuah pendekatan dalam manajemen yang fokus pada kepuasan pelanggan melalui fasilitas yang tersedia, sehingga visi, misi, dan tujuan sekolah dapat tercapai dengan melibatkan para pemangku kepentingan di sekolah tersebut. Manajemen mutu layanan akademik bertujuan untuk mencapai tingkat kualitas yang diharapkan oleh lembaga dan menyediakan layanan pendidikan yang berhubungan langsung dengan pelanggan utama, yaitu siswa. Sementara itu, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh seseorang atau siswa.²¹. Agar sekolah memiliki mutu layanan yang baik, sekolah harus menjadi tempat di mana para siswa dan siswi dapat belajar dengan optimal dan menerima pelayanan yang maksimal. Untuk mendukung akademik sekolah, diperlukan layanan yang memadai.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R & D*.

²¹ Siram, "Manajemen Penjaminan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi."

MAN 1 Parepare telah menyediakan beberapa layanan pembelajaran dan beberapa ruang praktek seperti laboratorium, perpustakaan dan lain sebagainya, beberapa layanan berbasis teknologi juga tersedia seperti smart TV di setiap kelas serta perpustakaan digital yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Layanan tersebut akan memberikan pengaruh besar kepada siswa dalam menunjang proses pembelajarannya yang ada. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh kualitas layanan akademik yang diberikan oleh guru, termasuk layanan pembelajaran, bimbingan akademik, serta praktek laboratorium atau lapangan, mempengaruhi kepuasan siswa yang tercermin dalam sikap dan tindakan mereka.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare (MAN 1 Parepare) telah berkomitmen untuk menyediakan fasilitas dan layanan pendidikan yang memadai guna mendukung proses pembelajaran siswa. Lembaga ini telah mengembangkan berbagai layanan dan sarana untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, dengan tujuan utama untuk mendukung prestasi akademik siswa dan memenuhi standar pendidikan yang tinggi.

Di antara fasilitas yang disediakan oleh MAN 1 Parepare adalah ruang praktek seperti laboratorium dan perpustakaan yang mendukung kegiatan belajar siswa. Laboratorium yang lengkap memungkinkan siswa untuk melakukan eksperimen dan praktek secara langsung, sehingga mereka dapat memperoleh pengalaman praktis yang memperdalam pemahaman mereka terhadap materi pelajaran. Perpustakaan yang dilengkapi dengan koleksi buku yang beragam memberikan akses kepada siswa untuk mencari referensi tambahan dan

memperluas pengetahuan mereka di luar kurikulum formal.

Selain fasilitas fisik, MAN 1 Parepare juga telah memanfaatkan teknologi dalam proses pembelajaran. Setiap kelas dilengkapi dengan smart TV yang memudahkan guru dalam menyampaikan materi pelajaran secara interaktif dan menarik. Hal ini tidak hanya memperkaya metode pengajaran, tetapi juga meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses belajar. Lebih lanjut, perpustakaan digital yang tersedia memberikan akses tak terbatas kepada siswa untuk berbagai bahan bacaan dan sumber belajar, kapan saja dan di mana saja, memudahkan mereka dalam melakukan penelitian dan studi mandiri.

Penerapan layanan berbasis teknologi dan fasilitas pendukung tersebut sejalan dengan teori kualitas layanan akademik yang menekankan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh guru dan lembaga pendidikan, termasuk layanan pembelajaran, bimbingan akademik, serta praktek laboratorium atau lapangan, secara signifikan mempengaruhi kepuasan siswa. Kepuasan ini tercermin dalam sikap dan tindakan siswa yang lebih proaktif, motivasi belajar yang meningkat, dan hasil akademik yang lebih baik. Dengan adanya fasilitas dan layanan yang memadai, MAN 1 Parepare berupaya menciptakan lingkungan belajar yang optimal, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada prestasi akademik siswa.

Secara keseluruhan, fasilitas dan layanan yang disediakan oleh MAN 1 Parepare merupakan wujud nyata dari komitmen lembaga ini dalam meningkatkan mutu layanan akademik. Melalui pemanfaatan teknologi dan penyediaan sarana pendukung yang

berkualitas, MAN 1 Parepare berupaya memastikan bahwa siswa mendapatkan pengalaman belajar yang terbaik dan dapat mencapai potensi akademik mereka secara maksimal.

Evaluasi memiliki peran penting dalam proses peningkatan mutu layanan di madrasah. Evaluasi memungkinkan madrasah untuk memantau dan menilai kinerja mereka, serta menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan²². Sebagai upaya perbaikan berkelanjutan, MAN 1 Parepare melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara berkala. Evaluasi kinerja kepala madrasah dilakukan oleh pihak Kemenag minimal dua kali dalam setahun. Sementara itu, evaluasi kinerja pendidik dalam menjaga layanan dan tenaga kependidikan dilakukan oleh kepala madrasah bersama pengelola madrasah setidaknya dua kali per semester. Monitoring madrasah dilakukan oleh pihak Kemenag dengan menggunakan instrumen monitoring yang diisi oleh pihak madrasah dan kemudian ditinjau oleh Kemenag. Pengawasan dan pengendalian mutu layanan akademik ini dilakukan secara nyata untuk memastikan keberlanjutan dan mendukung kegiatan pengembangan sesuai rencana sekolah, sehingga monitoring menjadi sangat penting untuk dilaksanakan.

Sebagai bagian dari komitmen MAN 1 Parepare terhadap perbaikan berkelanjutan dalam layanan akademik, lembaga ini secara rutin melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi untuk memastikan bahwa setiap aspek pendidikan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Upaya ini mencakup berbagai tahapan evaluasi dan monitoring yang dilakukan secara berkala dan sistematis.

Evaluasi kinerja kepala madrasah dilakukan oleh pihak Kementerian Agama (Kemenag) minimal dua kali dalam setahun. Proses evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas kepemimpinan kepala madrasah dalam mengelola lembaga, serta untuk memastikan bahwa kebijakan dan keputusan yang diambil sejalan dengan visi dan misi lembaga pendidikan. Sementara itu, evaluasi kinerja pendidik dan tenaga kependidikan juga merupakan bagian penting dari proses perbaikan berkelanjutan. Kepala madrasah bersama pengelola madrasah melakukan evaluasi kinerja pendidik setidaknya dua kali per semester. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan pendidikan yang diberikan oleh pendidik tetap berkualitas dan sesuai dengan standar akademik yang diharapkan. Dengan adanya evaluasi berkala ini, perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pendidikan dapat dilakukan secara tepat waktu.

Selain evaluasi kinerja, monitoring madrasah juga dilakukan oleh pihak Kemenag menggunakan instrumen monitoring yang diisi oleh pihak madrasah. Instrumen ini berfungsi untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan mengenai berbagai aspek operasional dan akademik lembaga pendidikan. Setelah data dikumpulkan, Kemenag meninjau hasil monitoring untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program dan kegiatan madrasah sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan dan pengendalian mutu layanan akademik yang dilakukan secara nyata melalui mekanisme evaluasi dan monitoring ini sangat penting untuk memastikan keberlanjutan perbaikan dan pengembangan sesuai dengan rencana sekolah. Monitoring yang dilaksanakan secara teratur tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi area yang

²² Insani, "Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang." **ISTIQRA'**

memerlukan perbaikan, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan pendidikan jangka panjang.

Dengan implementasi sistem evaluasi dan monitoring yang terstruktur, MAN 1 Parepare berupaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan akademik, serta memastikan bahwa setiap inisiatif pengembangan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan seluruh pemangku kepentingan. Upaya ini merupakan bagian integral dari strategi perbaikan berkelanjutan yang bertujuan untuk mencapai standar pendidikan yang tinggi dan meningkatkan prestasi akademik siswa.

Sesuai dengan visi misi dari sekolah MAN 1 Parepare yaitu “Menjadikan MAN 1 Parepare sebagai sekolah menengah yang membentuk sosok anak didik yang memiliki karakter, watak dan kepribadian yang berlandaskan iman dan takwa yang setara dengan lulusan pendidikan formal lainnya yang sejenis serta menyelenggarakan proses belajar mengajar secara efektif yang saling mendukung dengan mengintegrasikan aspek pengajaran serta mengoptimalkan potensi guru serta bimbingan secara efektif dan berkualitas”. Untuk mewujudkan visi dan misi serta memenuhi harapan wali peserta didik terhadap hasil lulusan MAN 1 Parepare, sekolah tidak hanya menyediakan ruang kelas untuk kegiatan belajar mengajar tetapi juga menawarkan layanan lainnya. Oleh karena itu, pengelola MAN 1 Parepare berusaha mewujudkan impian tersebut dengan menyediakan layanan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan siswa serta mendukung visi dan misi sekolah. Layanan yang disediakan meliputi bimbingan akademik, non-akademik, laboratorium, lapangan olahraga, dan fasilitas teknologi yang menunjang proses

pembelajaran.

Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare

Prestasi akademik adalah salah satu indikator untuk mengukur kualitas pemahaman seseorang terhadap ilmu pengetahuan yang telah dipelajari. Prestasi ini juga mencerminkan tingkat keseriusan peserta didik dan berfungsi sebagai kriteria penilaian bagi institusi pendidikan, sesuai dengan teori yang diungkapkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia.²³ “Prestasi adalah hasil yang sudah dicapai (dari apa yang telah dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya”.

Terdapat berbagai jenis prestasi yang dapat diraih oleh seseorang, termasuk prestasi akademik. Menurut teori yang diungkapkan oleh Crow (1989: 28-29), prestasi akademik dapat dibagi menjadi tiga kategori: kemampuan berbahasa, kemampuan matematika, dan kemampuan sains. MAN 1 Parepare baru-baru ini mendapatkan penghargaan medali emas pada Olimpiade Sains Indonesia 5.0 Mata Pelajaran Kimia Tingkat Nasional, yang diselenggarakan oleh CV. Divya Cahaya Prestasi pada tanggal 16-18 April 2023 secara daring/online²⁴. Prestasi tersebut adalah salah satu prestasi akademik yang diraih oleh siswa MAN 1 Parepare.

Prestasi akademik dapat dilihat atau diukur melalui beberapa aspek, seperti nilai rapor atau nilai akhir yang diperoleh. Menurut teori yang diungkapkan oleh²⁵ nilai sekolah dapat dievaluasi atau diukur menggunakan beberapa indikator, antara lain nilai rapor, indeks kinerja akademik, tingkat

²³ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

²⁴ Busrah, “Tiga Siswa MAN 1 Kota Parepare Ukir Prestasi Di Tingkat Nasional.”

²⁵ Azwar, *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*.

kelulusan, dan waktu yang diperlukan dari pelatihan hingga kelulusan. Penilaian prestasi akademik berfungsi untuk mengetahui tingkat kesiapan siswa MAN 1 Parepare dalam menempuh jenjang pendidikan tertentu. Informasi ini sangat berharga bagi pendidik dalam memberikan pengajaran yang tepat di kelas. Selain itu, penilaian prestasi akademik juga berguna untuk mengelompokkan siswa berdasarkan tingkat kesiapan mereka.

Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare

Manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di sekolah dapat dilakukan melalui perbaikan layanan secara berkelanjutan. Hal ini terbukti dengan adanya monitoring oleh guru dan kepala sekolah untuk mengevaluasi layanan yang tersedia²⁶. Ada beberapa strategi untuk meningkatkan prestasi akademik, salah satunya melalui kebijakan kepala sekolah yang mencakup pembaruan fasilitas atau peningkatan layanan kepada para pelanggan²⁷. Hal tersebut dilakukan guna untuk mewujudkan visi misi dari sekolah MAN 1 Parepare yaitu “Menjadikan MAN 1 Parepare sebagai sekolah menengah yang membentuk sosok anak didik yang memiliki karakter, watak dan kepribadian yang berlandaskan iman dan takwa yang setara dengan lulusan pendidikan formal lainnya yang sejenis serta menyelenggarakan proses belajar mengajar secara efektif yang saling

mendukung dengan mengintegrasikan aspek pengajaran serta mengoptimalkan potensi guru serta bimbingan secara efektif dan berkualitas”.

Manajemen mutu layanan akademik di MAN 1 Parepare berfokus pada perbaikan berkelanjutan sebagai upaya untuk meningkatkan prestasi akademik siswa. Dalam rangka mencapai tujuan ini, lembaga pendidikan ini menerapkan berbagai strategi dan kebijakan yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan pendidikan yang diberikan selalu berada pada standar tertinggi. Salah satu aspek penting dalam manajemen mutu di MAN 1 Parepare adalah proses monitoring yang dilakukan oleh guru dan kepala sekolah. Monitoring ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang tersedia dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan adanya evaluasi yang rutin dan sistematis, pihak sekolah dapat mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas proses pembelajaran.

Kebijakan kepala sekolah berperan sentral dalam strategi peningkatan prestasi akademik. Salah satu kebijakan yang diterapkan adalah pembaruan fasilitas dan peningkatan layanan kepada siswa. Pembaruan fasilitas mencakup penyediaan sarana belajar yang modern dan relevan, seperti laboratorium yang dilengkapi dengan peralatan terkini, serta perpustakaan yang memadai. Selain itu, peningkatan layanan juga melibatkan pengembangan sistem bimbingan akademik yang lebih efektif dan dukungan tambahan untuk siswa dalam mencapai potensi mereka.

Visi dan misi MAN 1 Parepare mendasari setiap upaya yang dilakukan dalam manajemen mutu layanan akademik. Visi sekolah adalah

²⁶ Hidayati, “Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.”

²⁷ Dilla, “Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Fasilitas Pembelajaran Anak Usia Dini Di TK Nur Annisa Banda Aceh.”

“Menjadikan MAN 1 Parepare sebagai sekolah menengah yang membentuk sosok anak didik yang memiliki karakter, watak, dan kepribadian yang berlandaskan iman dan takwa yang setara dengan lulusan pendidikan formal lainnya yang sejenis.” Misi ini mencerminkan komitmen untuk membentuk siswa yang tidak hanya unggul secara akademis, tetapi juga memiliki karakter yang kuat dan nilai-nilai moral yang tinggi.

Untuk mewujudkan visi tersebut, MAN 1 Parepare berusaha menyelenggarakan proses belajar mengajar secara efektif dengan mengintegrasikan berbagai aspek pengajaran. Hal ini termasuk mengoptimalkan potensi guru melalui pelatihan dan pengembangan profesional, serta memastikan bahwa bimbingan akademik dilakukan secara berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan siswa. Proses belajar mengajar yang saling mendukung ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi pencapaian prestasi akademik yang optimal. Dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan dan penerapan kebijakan yang mendukung, MAN 1 Parepare berkomitmen untuk menyediakan layanan akademik yang berkualitas tinggi. Melalui strategi yang terencana dan terintegrasi, sekolah ini berupaya untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dan memastikan bahwa setiap siswa dapat berkembang menjadi individu yang sukses, berkarakter, dan siap menghadapi tantangan masa depan.²⁸

Dengan mematuhi Permendiknas No. 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana, MAN 1 Parepare

menyediakan beragam layanan pendidikan, termasuk pelayanan pembelajaran di ruang kelas oleh guru, pelayanan di perpustakaan oleh petugas, pelayanan di laboratorium IPA oleh petugas laboratorium, pelayanan administrasi oleh petugas administrasi, pelayanan konseling oleh konselor atau guru BK, pelayanan tempat ibadah oleh petugas, pelayanan di ruang UKS oleh petugas, dan pelayanan tempat kegiatan non-akademik seperti olahraga dan seni oleh petugas. Manajemen mutu layanan akademik bertujuan meningkatkan prestasi akademik dengan menjaga prestasi siswa secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, yang meliputi siswa, wali murid, dan masyarakat sekitar.

Manajemen mutu layanan akademik yang efektif tidak hanya berfokus pada perbaikan fasilitas dan evaluasi layanan, tetapi juga pada pengembangan profesional guru. Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk guru sangat penting dalam meningkatkan kualitas pengajaran, yang secara langsung mempengaruhi prestasi akademik siswa. Pelatihan guru yang berkelanjutan dan berfokus pada metode pengajaran inovatif telah terbukti meningkatkan hasil belajar siswa. Dengan demikian, selain monitoring dan perbaikan fasilitas, MAN 1 Parepare juga telah berupaya untuk meningkatkan prestasi akademik dengan mengimplementasikan program pelatihan yang berkelanjutan untuk guru, memastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan terbaru untuk mendukung pembelajaran yang efektif dan inovatif.

Dengan mengintegrasikan aspek pengembangan profesional guru ke dalam manajemen mutu layanan akademik, MAN 1 Parepare dapat memastikan bahwa

²⁸ Sukwanty, Amin, and Halik, “Development of Islamic Religious Education Learning Media Based on Pop-up Books on Taharah Material at SDN 95 Tanete , Maiwa District , Enrekang Regency.”

seluruh elemen dalam proses pembelajaran, mulai dari fasilitas hingga metode pengajaran, berkontribusi secara sinergis dalam mencapai visi misi sekolah. Ini juga sejalan dengan Permendiknas No. 24 Tahun 2007 yang menekankan pentingnya kualitas tenaga pengajar sebagai bagian dari standar pendidikan. Upaya ini akan menghasilkan lingkungan belajar yang lebih holistik dan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan prestasi akademik siswa secara signifikan.

PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya manajemen mutu layanan akademik dalam meningkatkan prestasi akademik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Parepare. Penerapan metode manajemen mutu yang berfokus pada kepuasan siswa, wali murid, dan masyarakat telah berhasil menciptakan lingkungan belajar yang mendukung pencapaian visi dan misi sekolah. Perbaikan layanan yang terus-menerus, evaluasi berkala oleh guru dan kepala sekolah, serta penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai, seperti laboratorium, perpustakaan, teknologi smart TV, dan perpustakaan digital, sangat penting dalam menunjang proses belajar mengajar yang efektif. Selain itu, program pelatihan berkelanjutan untuk guru telah terbukti meningkatkan kualitas pengajaran dan hasil belajar siswa. Untuk penelitian ke depan, disarankan agar studi lebih lanjut dilakukan untuk mengeksplorasi dampak spesifik dari setiap jenis layanan pendidikan terhadap prestasi akademik siswa. Pengembangan kebijakan yang lebih komprehensif mengenai pelatihan dan pengembangan profesional guru juga akan sangat bermanfaat. Rekomendasi untuk pengembangan kebijakan termasuk

peningkatan frekuensi dan kualitas pelatihan bagi guru, penguatan evaluasi kinerja yang lebih holistik, serta peningkatan akses siswa terhadap fasilitas pembelajaran berbasis teknologi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas praktik pengajaran di MAN 1 Parepare semakin baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan prestasi akademik siswa secara keseluruhan.

Manajemen mutu layanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare berperan penting dalam meningkatkan prestasi akademik siswa. Penerapan standar kualitas yang ketat dalam setiap aspek pelayanan pendidikan, mulai dari kurikulum, metode pengajaran, hingga evaluasi, memastikan bahwa siswa menerima pendidikan yang berkualitas. Pengembangan profesional tenaga pendidik melalui pelatihan rutin dan peningkatan fasilitas belajar juga berkontribusi signifikan. Selain itu, pendekatan berbasis data dalam monitoring dan evaluasi kinerja akademik membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merumuskan strategi yang efektif. Semua upaya ini secara sinergis berkontribusi pada peningkatan prestasi akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Muhammad. "BAB 2 KONSEP DASAR MERDEKA BELAJAR." *REVOLUSI PENDIDIKAN*, 2024, 16.
- Azwar, S. *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002.
- Bendriyanti, Rita Prima. "Manajemen Mutu Layanan Service Quality

Nurul Rezki Awaliah S, Musliha, Rani, Ismail Latief, Amiruddin, Abdullah Thahir, Muhammad Alwi: *Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare*

- Management Competence in Improving Academic Graduate in Private Universities in the Province Bengkulu.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, no. 2 (2022): 16252–60.
- Busrah, Nurwina. “Tiga Siswa MAN 1 Kota Parepare Ukir Prestasi Di Tingkat Nasional.” sulsel.kemenag.go.id, 2023.
- Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Dilla, Suci Rahma. “Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Fasilitas Pembelajaran Anak Usia Dini Di TK Nur Annisa Banda Aceh.” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2020.
- Halik, Abdul. *Manajemen Pembelajaran Pendidikan Islam Berbasis IESQ*. Makassar: Global RCI, 2020.
- . *Manajemen Pengendalian Mutu Bidang Bimbingan Peserta Didik Pada Madrasah*. Parepare: Dirah, 2017.
- Haryati, Sri Purnomo dan Titik. “Manajemen Mutu Dalam Lembaga Pendidikan.” *Jurnal Pendidikan Terintegrasi* 4, no. 1 (2023): 92–100.
- Hidayati, Nur. “Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam (JMPID)* 4, no. 2 (2022): 236–48.
- Insani, Nurul. “Manajemen Peningkatan Mutu Layanan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Deli Serdang.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020.
- Isra, Muhammad, Ali Rahman, Muhammad Alwi, and Abdul Halik. “Dinamika Kepemimpinan Dalam Pendidikan Islam: Ekplorasi Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru.” *Dialektika: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2, no. 2 (2023): 16–26.
- Jamaluddin. *Manajemen Mutu Layanan Akademik. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 15, 2018.
- Kasim, Indah Nur Afny, Muhammad Alwi, and Fuad Guntara. “Pengelolaan Sistem Pengarsipan Dalam Mendukung Manajemen Mutu Pembelajaran Di MAN 1 Parepare.” *Education Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (Edium)* 1, no. 2 (2023): 99–107.
- Konstitusi, Jurnal, Putri Surya, Liza Fariyah dan Della Sri Wahyuni, Yuyut Chandra, Aidinil Zetra, Ria Ariany, Arif Setiawan, et al. *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Vol. 3, 1967.
- Kusuma, Nurhadi, Heni Purwati, Anny Wahyuni, Eskatur Nanang Putro Utomo, Edi Purwanto, Victoria Kristina Ananingsih, Muhammad Alwi, Muhammad Adi Saputra, Lulu Ulfa Sholihannisa, and Reina A Hadikusumo. *Ilmu Pendidikan*. Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Nurul Rezki Awaliah S, Musliha, Rani, Ismail Latief, Amiruddin, Abdullah Thahir, Muhammad Alwi: *Manajemen Mutu Layanan Akademik dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Parepare*

Mudiyaharjo, Redja. *Pengantar Pendidikan: Sebuah Studi Awal Tentang Dasar-Dasar Pendidikan Pada Umumnya Dan Pendidikan Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Nurhadi Kusuma, Ahmad Choirul Ma'arif, Nurhadi Kusuma, Ahmad Choirul Ma'arif, Yuli Yani, Hesti Agustian, Lulu Ulfa Sholihannisa, et al. *Transformasi Administrasi Pendidikan*, 2023.

Sastraatmadja, Achmad Harristhana Mauldifi, Nur Utomo Bayu Aji, A L Poetri, Muhammad Alwi, Margiyono Suyitno, Devie Yundianto, Agi Maehesa Putri, Yuli Yani, Apri Eka Budiyono, and Lulu Ulfa Sholihannisa. *Manajemen Pendidikan Islam*. Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Septiani, Sisca, Ade Elza Surachman, Muhammad Alwi, Paulus Robert Tuerah, Abdul Hamid Arribathi, Reina A Hadikusumo, Norbertus Tri Suswanto Saptadi, Ai Hilyatul Halimah, Ai Desilawati, and Giandari Maulani. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Siram, Reddy. "Manajemen Penjaminan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi." *Jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang* 21, no. 1 (2016): 111047.

Siti Kurniawati, Dani Meirawan. "Tantangan Manajemen Layanan Akademik Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 18, no. 2 (2021): 235–40.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*

Dan Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sukwanty, T, Sitti Jamilah Amin, and Abdul Halik. "Development of Islamic Religious Education Learning Media Based on Pop-up Books on Taharah Material at SDN 95 Tanete , Maiwa District , Enrekang Regency." *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)* 6, no. 1 (2024): 12–16. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v6i1.3905>.

Sutrisno, H. *Manajemen Mutu Pendidikan: Konsep, Strategi, Dan Implementasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

Wardah, Das Hanafie St, and Halik Abdul. "Manajemen Pengendalian Mutu Sekolah: Implementasi Pada SMA Negeri Parepare." *Prosiding Seminar Nasional* 2, no. 1 (2016): 66–74.

Wardah Hanafie Das, Abdul Halik St. *Implementasi Manajemen Pengendalian Mutu Di Sekolah. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Makassar: Global RCI, 2018.